



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 582 DE 2019

(octubre 4)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Su solicitud de Concepto^[1]

COMPETENCIA Y ALCANCE DEL CONCEPTO

De conformidad con lo establecido en el numeral 2o 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 1o 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 párrafo 1o 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

La actuación de un prestador al visitar un inmueble debe (i) ser informada por escrito previamente al usuario junto con la fecha y hora de la visita a realizar y (ii) constar a través de un acta que deberá estar firmada por el usuario, o por dos testigos diferentes a funcionarios del prestador.

CONSULTA

En la comunicación de la referencia, se plantea la siguiente consulta:

“Solicitamos nos sirva informar si existe una norma, decreto, resolución o sentencia que habilite a las empresas de servicios públicos domiciliarios a realizar sin previo aviso y sin presencia del usuario o suscriptor reparaciones ante las eventuales fallas que llegue a presentar el servicio.”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁽⁶⁾

Ley 1437 de 2011

Circular SSPD 06 de 2007

Concepto SSPD-OJ-2017-549

CONSIDERACIONES

En relación con la consulta, es preciso advertir que los conceptos emitidos por esta Oficina Asesora Jurídica, se emiten con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁽⁹⁾, razón por la cual no tienen carácter vinculante y que no pueden emitirse frente a situaciones concretas.

Hecha la anterior precisión, se da respuesta a la consulta en términos generales, de manera que lo expuesto aplique para cualquier situación en circunstancias similares.

En relación con las reparaciones consultadas, como indicó ésta Oficina a través de concepto SSPD-OJ-2017-549, es necesario distinguir entre las visitas que obligatoriamente debe realizar un prestador como parte del cumplimiento de sus obligaciones legales, de aquellas que se producen por solicitud de sus usuarios sin que exista algún deber legal, regulatorio o contractual que las soporte. En dicho concepto se indicó lo siguiente:

“Respecto de las primeras⁽⁷⁾, debe recordarse que tanto el inciso 3 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, como el artículo 149 de esa misma Ley, señalan como obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, la de ayudar a los usuarios a detectar el sitio y la causa de las fugas, así como la de determinar la causa de posibles desviaciones significativas por lo que no resulta posible que el cumplimiento de dicha obligación se traslade a los usuarios por la vía del cobro de los costos en que incurre el prestador en cumplimiento de sus deberes (...)

(...) Ahora bien, si las visitas se realizan no en cumplimiento del deber antes referido, sino por solicitud de los usuarios, quienes además exigen la expedición de certificados de calibración, el prestador bien puede acordar con los usuarios el pago del valor que corresponda a las actividades efectuadas, bajo el entendido que respecto de estas no existe un deber, y que además los usuarios puedan contratarlas con quien quieran, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994.”

Ahora bien, toda vez que las visitas relacionadas en el concepto citado deben encuadrarse dentro del debido proceso, esta Superintendencia emitió la Circular SSPD 06 de 2007, donde se dispone lo siguiente:

“2.5. Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita

Comunicación sobre la realización de la visita

Para hacer efectiva la asesoría o participación del usuario en la revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán

derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas que realiza la empresa.

Para este propósito, el usuario deberá tener conocimiento de la visita y, por tanto, el prestador deberá dar aviso al usuario sobre la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que se hizo referencia será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

Debe aclararse que se trata de un derecho renunciable por parte del usuario, lo cual deberá hacerse constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario. Adicionalmente, si el suscriptor o usuario no hace uso de su derecho a contar con la asesoría de un técnico, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario.

El aviso referido no requiere formalidad específica y por tanto no debe revestirse de la ritualidad prevista en el C.C.A., para la notificación de actos administrativos. Desde ese punto de vista el aviso corresponde a una actuación autónoma y unilateral de la empresa que no requiere prueba de haber sido puesto en conocimiento del usuario por lo que es válido que sea puesto por debajo de la puerta o recibido por un tercero ajeno.

Lo anterior, puesto que se trata de una prueba que tiene el carácter de sumaria ya que ofrece certeza del hecho que en una fecha determinada se informó de la realización de una visita sin que hasta ese momento haya sido controvertido su valor probatorio por el usuario que es la persona a quien puede perjudicar. Una vez controvertida, adquiere el carácter de plena prueba durante el proceso administrativo que es posterior.

Por tanto, si el suscriptor o usuario controvierte la prueba contenida en el aviso, argumentando que no lo recibió y por tanto no atiende la visita y que quiere estar asistido por un tercero pero que desconocía la visita, la empresa debe acudir a otros mecanismos como coordinar una nueva visita o, en caso contrario, indicarle al usuario que puede renunciar al derecho a estar asistido, para lo cual dejará constancia de tal circunstancia en el acta de visita respectiva.

Contenido del acta de visita

Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, por el prestador deberá:

- Ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.
- Dejar registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en el que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.
- El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,
- Características generales de la conexión y de los equipos de medida,
- Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,
- Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble,
- Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es la lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente,
- Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida,
- Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio,
- Nomenclatura del inmueble,
- Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende,
- Observaciones sobre el estado del equipo de medida,
- Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.

El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden debidamente consignados y hagan parte del expediente.

El prestador deberá garantizar que los datos que se consignen en la respectiva acta o informe sean legibles y claros. No se aceptarán tachaduras o enmendaduras, Una vez firmada por el usuario o suscriptor, o por quien atendió la instalación, y por el funcionario de la empresa y/o contratista, el original del acta quedará para la empresa y se dejará una copia legible al usuario.

En todo caso, la Dirección Territorial evaluará conforme al acervo probatorio obrante en el expediente, si la enmendadura o tachadura afecta el valor probatorio del contenido del acta.

En caso que quien atienda la visita se niegue a firmar, el funcionario dejará constancia en el acta de tal circunstancia y de los motivos por los cuales no la firma y la hará firmar de dos testigos diferentes al personal de la empresa, conforme lo ordena la Resolución CRA 413 de 2006 en su artículo 13.

Si la empresa de antemano conoce las dificultades que le puede ocasionar conseguir los testigos referidos en el aparte anterior, en lugares apartados puede solicitar el concurso de las autoridades de policía u otro tipo de funcionario.

Cuando la visita se haga como parte de una estrategia de detección de anomalías y no hubiere en el predio quien pueda atender la visita, el prestador actuará conforme a lo señalado anteriormente. (...)"

De lo anterior se concluye que, la actuación de un prestador al visitar un inmueble debe (i) ser informada por escrito previamente al usuario junto con la fecha y hora de la visita a realizar y (ii) constar a través de un acta que deberá estar firmada por el usuario quién tendrá derecho a realizar las observaciones que considere pertinentes, o por dos testigos. Dicha acta se constituirá además en respaldo probatorio tanto del prestador como del usuario para soportar cualquier actuación administrativa o procedimiento de queja, solicitud o reclamo.

Así las cosas, y en respuesta a la consulta presentada, los prestadores no podrán realizar visitar sin avisar previamente y en los casos en que el usuario no se encuentre o se niegue a atender la visita, se deberá dejar constancia en el acta y hacerla firmar de dos testigos diferentes al personal del prestador.

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/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 20195290915202

TEMA: VISITAS TÉCNICAS

Subtemas: 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 establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".

6. Ley 1437 de 2011.

7. Visitas que obligatoriamente debe realizar un prestador como parte del cumplimiento de sus obligaciones.

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