



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 585 DE 2020

(agosto 13)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002², la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas a los servicios públicos domiciliarios."

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relativas a los cobros que se pueden incluir en la factura del servicio público domiciliario, por lo que éstas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política de Colombia

Ley 142 de 1994⁽⁶⁾

Decreto 2223 de 1996⁽⁶⁾

Decreto 828 de 2007⁽⁷⁾

Consejo de Estado, sección quinta, sentencia del 3 de marzo de 2005, rad. 25000232600020040186801. M.P. María Noemí Hernández Pinzón,

CONSIDERACIONES

El artículo 146 de la Ley 142 de 1994, dispone que la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Por su parte, el artículo 148 *ibídem*, señala que los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato y precisa en uno de sus apartes que: “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.”

De acuerdo con la disposición transcrita, se observa que los prestadores de servicios públicos domiciliarios solo están autorizados por la Ley, para incluir en la factura conceptos inherentes a la prestación efectiva del servicio público domiciliario y los que se encuentren incluidos en el contrato de condiciones uniformes.

En este sentido, es claro que la factura solamente debe utilizarse para los propósitos señalados en la Ley y no debe contener elementos extraños a la misma, o información distinta a la de interés para el usuario relacionada con el servicio público domiciliario objeto de facturación. De esta forma, si bien no existe norma expresa que prohíba la actividad publicitaria en la facturación por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, esta no puede ser incluida en la factura propiamente dicha, ya que esto generaría costos al usuario. Esta información podrá presentarse como cupones adjuntos a la factura y los costos que genere esta publicidad, en ningún caso, podrán ser trasladados al usuario; lo contrario, podría constituir cobros no autorizados.

El artículo 1 del Decreto 828 de 2007, que modificó el Decreto 2223 de 1996, establece:

“**Artículo 1o.** Modifícase el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996, el cual quedará así:

"Artículo 8o. 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".(Subraya fuera de texto)

De igual forma, el Consejo de Estado (Sección Quinta), en sentencia del 03 de marzo de 2005, radicación 25000232600020040186801, M.P. María Noemí Hernández Pinzón, afirmó lo siguiente:

"(...) Ahora bien, el marco normativo que antecede permite concluir a la Sala que tanto la ley como el contrato de condiciones uniformes permiten a la empresa demandada incluir en la factura el cobro de valores distintos al servicio de energía, como lo son las cuotas de financiación por adquisición de otros bienes ofrecidos a los clientes usuarios del servicio de energía, siempre que:

- a) los clientes así lo autoricen;
- b) el valor ajeno al servicio público se totalice por separado; y,
- c) la empresa no suspenda o corte el servicio de energía por el no pago de tales conceptos. (...)"

No obstante, si no se hiciera en cupón separado, a solicitud del usuario el prestador debe generar una factura aparte de manera tal que este tenga la posibilidad de cancelar el valor del servicio público independientemente de los otros cobros que se incluyan en su factura, así hayan sido autorizados por este, es decir, no puede el prestador supeditar o condicionar el pago del servicio público domiciliario al pago de los otros conceptos incluidos en la factura.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se procede a dar respuesta a los interrogantes presentados en la solicitud de concepto.

1. "¿Una empresa de servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo, puede incluir dentro de la factura el cobro de una obligación adquirida por los usuarios para financiar la compra de elementos que faciliten el ahorro y uso eficiente del agua?"

Es posible incluir en las facturas de servicios públicos domiciliarios otros cobros diferentes de los relacionados con la efectiva prestación del servicio, siempre que sean autorizados expresamente por el usuario y se totalicen por separado de manera que el usuario pueda cancelar el valor del servicio independiente del pago que realice por otros cobros.

2. "Conforme a lo anterior y analizando que es un programa que apoya y de igual manera se enfoca en el PUEEA (PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA), es posible, que mediante nuestra facturación, se realice el recaudo del dinero proveniente de los productos? los cuáles serán vendidos y ofertados por la compañía (...)?."

Conforme a la respuesta anterior, la inclusión y cobro de aspectos diferentes al consumo del servicio público domiciliario será procedente previa verificación de los requisitos mencionados en las consideraciones de este concepto. Frente al recaudo por parte del prestador, será un aspecto que deberá ser verificado conforme a lo que sobre el particular este decida dentro del marco de su autonomía contractual.

3. "Si la respuesta anterior fuera positiva, por favor informar si ¿se puede elaborar una posible facturación conjunta o dirigida (¿incluir un nuevo código de barras en la factura, el cual sea específicamente para el recaudo del dinero de la compañía y sea este el que se dirigiría automáticamente a la misma?)"

No es competencia de la Superservicios pronunciarse sobre decisiones empresariales, no obstante, se advierte que no es posible vía tarifa realizar cobros distintos de los inherentes a la prestación efectiva del servicio, o trasladarse a los usuarios gastos adicionales en los que incurra el prestador como resultado de sus decisiones. En todo caso, es preciso reiterar que los valores ajenos a la prestación del servicio público domiciliario deben ser discriminados y totalizados por separado.

4. ¿Se puede incluir en la factura o se debe dejar aparte publicidad relacionada con elementos que permitan a los usuarios conocer acerca de nuevas tecnologías para su hogar que permitan el ahorro de agua con una empresa determinada?"

"Si la respuesta anterior fuera positiva ¿puede la empresa de servicios públicos cobrar algún valor por las pautas que se realizan en la factura o esto debe ser totalmente gratis?"

No existe norma en el ordenamiento jurídico que prohíba distribuir publicidad de terceros conjuntamente con las facturas de servicios públicos domiciliarios, pero ésta siempre debe ir en cupones anexos, es decir, no pueden hacer parte del cuerpo de la factura y los costos que se generen por la publicidad no pueden trasladarse al usuario.

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.

Atentamente,

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado: 20205291293132

TEMA: FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

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

6. "Por el cual se señalan normas que garantizan la participación activa de la comunidad en el cumplimiento de los compromisos del Pacto Social de Productividad, Precios y Salarios."

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

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