



## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

### **CONCEPTO 586 DE 2018**

(agosto 13)

**Ref. Su solicitud de Concepto<sup>11</sup>**

#### **COMPETENCIA Y ALCANCE DEL CONCEPTO**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 2o del artículo 11 del Decreto 990 de 2002 es competencia de 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, se le informa que esta respuesta se emitirá de conformidad con lo dispuesto por el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo que fue sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II, Derecho de Petición, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Lo anterior significa que las respuestas emitidas por esta dependencia a las solicitudes de consulta o conceptos son el resultado de la interpretación jurídica a la normativa que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios y que emana de esta Oficina, como área encargada de fijar la posición jurídica dentro de esta Superintendencia, sin que en ningún caso los criterios contenidos en sus conceptos resulten vinculantes o de obligatorio cumplimiento.

En consecuencia, la respuesta se emitirá de manera general respecto del tema jurídico planteado y dentro del marco de competencia para la entidad, pero no resolverá conflictos particulares y concretos, por cuanto, se reitera, nos encontramos ante una consulta y no ante la decisión de una queja o reclamación, dentro de una actuación administrativa.

De igual manera, teniendo en cuenta lo previsto por el artículo 79 parágrafo 1o de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, esta Superintendencia no puede exigir, de ninguna manera, que los actos o contratos de una prestadora de servicios públicos domiciliarios, se sometan a aprobación previa suya, lo que significa que exigirlo configuraría una extralimitación de funciones, entraría a coadministrar con sus vigiladas y por ende, esta entidad se convertiría en juez y parte de estas prestadores.

#### **1. RESUMEN**

Frente a la mora del usuario o suscriptor en el pago de los servicios públicos, el prestador no solo tiene la facultad, sino el deber de proceder con la suspensión del servicio, medida que busca proteger a ambas partes de los efectos nocivos de una situación de incumplimiento permanente del contrato de servicios públicos. En todo caso, tal suspensión o corte del servicio, debe realizarse con apego a la Ley, la Regulación y la Jurisprudencia Constitucional.

## **2. PROBLEMA JURÍDICO OBJETO DE CONSULTA**

Se presentan varias inquietudes en relación con la facultad de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de suspender y/o cortar tales servicios.

## **3. NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

Leyes 142 de 1994 y 1437 de 2011

Decreto 990 de 2002

Corte Constitucional, Sentencia T – 717 de 2010

Conceptos SSPD 666 de 2006, 111 y 826 de 2008, 463 de 2010 y 136 de 2012,

## **4. CONSIDERACIONES**

Dada la multiplicidad de sus preguntas, se procederá a atender las mismas en el orden en que estas fueron formuladas, acumulando las que puedan ser atendidas en conjunto, así:

1. Informar sí, las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios pueden suspender la prestación de un servicio público domiciliario, cuando han dejado de facturar algún valor en el respectivo periodo, relacionado con los consumos mensuales, "saldo anterior", etc., de un servicio público esencial para la población de menores ingresos.

En relación con esta inquietud, ha de decirse que el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 establece la posibilidad de que los prestadores de servicios públicos domiciliarios cobren bienes que, por error, omisión o investigación de desviaciones significativas, dejaron de facturar, siempre que tales cobros no excedan un plazo de cinco (5) meses desde el momento en que debieron hacerse. Señala la norma citada lo siguiente:

"Artículo 150. De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario"

La citada disposición, que aplica respecto de todo tipo de usuarios, permite la facturación de cobros no efectuados, mismos que una vez incluidos en la factura obligan a su pago, so pena de que el prestador pueda acudir a las medidas de suspensión temporal del servicio o corte definitivo y terminación del contrato, según corresponda, lo que deberá hacerse con apego a la Ley, el Contrato y la jurisprudencia constitucional relativa a tales materias.

Dicho lo anterior, y dado que su pregunta se refiere a población de escasos recursos, ha de indicarse que tal población también está obligada a pagar los servicios públicos domiciliarios, en tanto la prestación de estos es onerosa y no gratuita, y por cuanto las tarifas que se cobran buscan remunerar los costos en los que incurren los prestadores en su prestación.

En efecto, y tal como lo ha señalado esta Oficina, entre otros, en Concepto SSPD 136 de 2012, es importante señalar que no es posible desconocer el carácter oneroso de los servicios públicos, ni hacer improcedente la suspensión del servicio, en aras de garantizar los derechos especiales a través del llamado mínimo vital.

Es por ello, que las prestadoras por regla general tienen el pleno derecho de suspender el servicio ante el incumplimiento en el pago de las obligaciones debidamente facturadas, de acuerdo con la ley y el contrato de condiciones uniformes; sin embargo, la Corte Constitucional ha señalado que en aras de garantizar el respeto por los derechos fundamentales, la suspensión del servicio encuentra dos limitaciones así: i) sólo puede proceder siempre que se puede practicar con la observancia de la plenitud de formas del debido proceso, y ii) no puede tener lugar, ni siquiera si se respeta el debido proceso, cuando, entre otras razones, tenga como consecuencia "el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos".

Pero, así como los prestadores tienen estas limitaciones a la ejecución de la suspensión, la Corte Constitucional en Sentencia T – 717 de 2010, también ha precisado que los usuarios que pretendan la continuidad en la prestación de servicios públicos tienen al menos dos cargas:

"La primera carga es la de informar que (i) en su vivienda reside al menos un sujeto especialmente protegido (por ejemplo, un menor de edad, una persona gravemente enferma, o de la tercera edad), que (ii) la suspensión del servicio público puede aparejar el desconocimiento de los derechos constitucionales de ese sujeto, y que (iii) el incumplimiento de las obligaciones facturadas se debe a circunstancias involuntarias, insuperables e incontrolables.

La segunda carga es la de probar al menos la condición (i) –la presencia en el hogar de un sujeto de especial protección-. Pero, además, quienes no hayan sido clasificados en el nivel uno (1) del SISBEN, deben probar la condición (ii) -que la suspensión del servicio público puede aparejar el desconocimiento de los derechos constitucionales de ese sujeto- y la condición (iii) -el incumplimiento en el pago de las facturas se debe a circunstancias involuntarias, insuperables e incontrolables-. Porque en el caso de las personas que estén en las condiciones del nivel uno (1) de Sisben, las condiciones (ii) y (iii) deben ser presumidas y, por lo tanto, sólo puede procederse a la suspensión del servicio, si la empresa de servicios públicos a) desvirtúa esas presunciones o b) justifica de forma suficiente el corte del agua potable. Eso sí, no puede ser considerada como justificación suficiente la simple constatación del incumplimiento en el pago de servicios públicos."

Verificadas las anteriores circunstancias, señaló la Corporación que el prestador de servicios públicos "...puede suspender la forma de prestar el servicio de acueducto, y pasar a suministrarle al usuario cantidades mínimas de agua potable a los sujetos de especial protección constitucional, que satisfagan sus necesidades básicas y le garanticen una vida verdaderamente digna y humana"

En ese sentido, esta Oficina Asesora Jurídica, mediante Concepto SSPD – OAJ 2010 – 463, señaló que la determinación de la Corte Constitucional, en relación con el servicio de acueducto, no constituye una prohibición general a los prestadores de dicho servicio frente a las suspensiones del servicio cuando se presentan las causales legales que la justifican, sino que por el contrario la que se cita es una circunstancia excepcional en la que la medida el corte debe morigerarse, para permitir el acceso a un mínimo vital.

En esa medida, y para cada caso concreto, se debe evaluar si una eventual medida de suspensión procede o no, de acuerdo con los parámetros señalados en el concepto citado, el cual recoge los establecidos en la jurisprudencia que se ha expedido sobre el tema. Lo que no puede pretenderse, es que una medida como la señalada, se aplique de forma general frente a una población, pues como resulta claro, la aplicación de la misma es excepcional y requiere de la prueba de las circunstancias especiales indicadas por la Corte.

2. Informar sí, las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios pueden cortar o suspender a usuarios y suscriptores la prestación de un servicio público domiciliario sin producirse en la factura de los consumos mensuales el vencimiento del plazo para su pago.

En relación con su inquietud, debe indicarse que el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 consagra el deber que tienen quienes prestan de servicios públicos de suspender el servicio frente a la mora en el pago por parte de los usuarios. El artículo en mención dispone lo siguiente:

“Artículo 140. Modificado por el Artículo 19 de la Ley 689 de 2001. 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. (...)**. (Subrayas y negrillas fuera de texto)

De acuerdo con la norma citada, frente a la mora del usuario o suscriptor en el pago de los servicios públicos, el prestador no solo tiene la facultad, sino el deber de proceder con la suspensión del servicio, medida que busca proteger a ambas partes de los efectos nocivos de una situación de incumplimiento permanente del contrato de servicios públicos.

En cuanto al plazo para ejecutar dicha medida, la norma difiere su determinación al contrato de servicios públicos, estableciendo en todo caso, como límite para la suspensión, el término de dos (2) periodos de facturación cuando esta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual.

Valga la pena anotar que, dado que estos son plazos **máximos**, el prestador puede establecer plazos inferiores en su contrato, de forma que es perfectamente posible entrar a suspender el servicio, si así lo dispone el contrato, ante la mora de un solo periodo de facturación y en cualquier momento o día posterior a la verificación de tal situación, conforme a las políticas internas que, al respecto, tenga el prestador.

Para terminar con este punto, y para efectos de absolver su inquietud, ha de decirse que la mora se produce a partir del momento en que la factura vence para su pago, razón por la cual, si dicho vencimiento no ha acaecido, mal podría el prestador suspender el servicio por la falta de pago de este.

3. Informar sí, las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios pueden cortar o suspender a usuarios y suscriptores la prestación de un servicio público domiciliario sin producirse la citación o notificación del presunto acto administrativo que decide una PQR contra aquellos valores que son objeto de reclamación.

4. Informar sí, las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios pueden cortar o suspender a usuarios y suscriptores la prestación de un servicio público domiciliario sin producirse la citación o notificación del presunto acto administrativo donde la empresa contesta una PQR, o encontrándose sin notificar como se resolvieron los recursos legales interpuestos contra la decisión proferida (reposición, apelación, queja), la prestadora decide suspender la prestación del servicio.

En lo que tiene que ver con estas inquietudes, señala el inciso 1o del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, lo siguiente:

“Artículo 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, **tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.**

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos" (Subrayas y negrillas fuera de texto)

Conforme lo indicado en la parte resaltada de la norma transcrita, resulta claro que mientras no se haya notificado al suscriptor o usuario de la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos de forma oportuna, no será posible suspender, terminar o cortar el respectivo servicio público domiciliario.

5. Informar sí, las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios pueden suspender a los usuarios y suscriptores la prestación de un servicio público domiciliario, el mismo día y con una diferencia de 30 minutos de producirse la citación o notificación personal del presunto acto administrativo que decide una PQR, contra aquellos valores que son objeto de reclamación en primera o segunda instancia.

6. Informar sí, las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, pueden suspender la prestación de un servicio esencial y cobrar el valor de reconexión del servicio público domiciliario, mediante una grave irregularidad administrativa, consistente en; el mismo día y con una diferencia de 30 minutos de producirse la citación o notificación personal del presunto acto administrativo contestando una PQR contra los valores reclamados por concepto de los consumos facturados, interrumpe el servicio.

Notificada al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hayan sido interpuestos de forma oportuna puede el prestador proceder a tomar la medida de suspensión o corte del servicio, según corresponda, de forma inmediata, pues a partir de dicho momento el acto administrativo habrá quedado en firme y habrá adquirido el carácter ejecutorio a que se refiere el artículo 98 de la Ley 1437 de 2011. Señala el citado artículo lo siguiente:

"Artículo 89. Carácter ejecutorio de los actos expedidos por las autoridades. Salvo disposición legal en contrario, los actos en firme serán suficientes para que las autoridades, por sí mismas, puedan ejecutarlos de inmediato. En consecuencia, su ejecución material procederá sin mediación de otra autoridad. Para tal efecto podrá requerirse, si fuere necesario, el apoyo o la colaboración de la Policía Nacional" (Subrayas y negrillas propias)

En este caso, la ejecución inmediata de un acto administrativo en firme no puede considerarse como una irregularidad administrativa, sino como un efecto del carácter ejecutorio del acto que permite su ejecución sin mediación de otra autoridad y aún con apoyo o colaboración de la Policía Nacional, si es que existe resistencia a la realización de su parte resolutive.

7. Informar si, las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios pueden exigir, cobrar y facturar el < cargo fijo mensual > encontrándose suspendida la prestación de un servicio público domiciliario esencial, cuando se han producido las causales del abuso de la función pública previstas en los libelos 1, 2, 3, 4, 5, 6.

Con relación al cobro del cargo fijo por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, esta Oficina Asesora Jurídica ha señalado a través de multitud de conceptos, tales como el SSPD-OJ-2008-826, SSPD-OJ-2008-111 y el SSPD- OJ- 2006- 666, que el numeral 2o del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados **en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso**" (Subrayas y negrillas propias)

Ahora bien, la ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a las definiciones que realicen las respectivas Comisiones de Regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

Con todo, cuando el numeral 2o del artículo 90 de la Ley 142 de 1994 indica que no importa el nivel de uso del servicio, quiere decir que el cargo fijo se cobra a quienes cuenten con el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, sin que se tenga en cuenta para el cobro de éste cargo la utilización del servicio, puesto que dicho cargo obedece a la posibilidad con que cuenta el usuario de utilizarlo en el momento que lo necesite; en otros términos, hace referencia a la disponibilidad del servicio.

Por tal razón, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que el prestador está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente le faculta para efectuar este cobro.

El usuario sólo estaría exonerado del cobro de cargo fijo en los casos de (i) falla en la prestación del servicio conforme al artículo 137 de la Ley 142 de 1994, (ii) cuando el servicio sea suspendido de común acuerdo de conformidad con el artículo 138 ibídem, (iii) cuando el contrato se dé por terminado o (iv) cuando la regulación así lo señale de manera expresa. De acuerdo con esto, se tiene que el cobro del cargo fijo debe pagarse aún en los eventos en que el servicio se haya suspendido por causas imputables al usuario, toda vez que éste refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente de su nivel de uso.

8. Informar si, las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios pueden cobrar y facturar a los consumos mensuales del servicio, exigiendo a los usuarios y suscriptores el < pago inmediato > de aquellos valores que son objeto de reclamación en primera, segunda instancia o cuando cursa solicitud de silencio administrativo positivo.

De acuerdo con lo dispuesto en el inciso 1o del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, al que ya nos referimos, mientras no se hayan notificado las decisiones sobre las reclamaciones y recursos procedentes que se hayan interpuesto de forma oportuna, el prestador no podrá suspender, terminar o cortar el servicio, ni mucho menos exigir el pago de las sumas reclamadas, y respecto de las cuales pende una decisión.

9. Se sirva informar, señor Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, cuáles son las sanciones pecuniarias y normativas de su competencia funcional y propia de la función pública, previstas por su despacho para las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, cuando incurran en los abusos de posición dominante y de la función pública, anunciados en los libelos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 de esta petición.

(...) 11. Se sirva informar, señor Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, cuáles son las sanciones pecuniarias y normativas de su competencia funcional y propia de la función pública, previstas por su despacho para las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, cuando incurrir en la manipulación ostensible del "saldo anterior" impidiendo a los usuarios y suscriptores la cancelación oportuna de aquellos valores que no son objeto de reclamación.

Las sanciones que puede imponer esta Superintendencia a sus vigiladas, previa demostración en el marco de un debido proceso, de la violación de las normas a que estas se sujetan, se encuentran contenidas en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, que señala lo siguiente:

"ARTÍCULO 81. SANCIONES. La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios podrá imponer las siguientes sanciones a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta:

81.1. Amonestación.

81.2. Multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales para personas jurídicas. Si el infractor no proporciona información suficiente para determinar el monto, dentro de los treinta días siguientes al requerimiento que se le formule, se le aplicarán las otras sanciones que aquí se prevén. Los recursos producto de las multas que imponga esta Superintendencia ingresarán al Fondo Empresarial creado por la Ley 812 de 2003. Las empresas a las que se multe podrán repetir contra quienes hubieran realizado los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción. La repetición será obligatoria cuando se trate de servidores públicos, de conformidad con el artículo 90 de la Constitución.

81.3. Orden de suspender de inmediato todas o algunas de las actividades del infractor, y cierre de los inmuebles utilizados para desarrollarlas.

81.4. Orden de separar a los administradores o empleados de una empresa de servicios públicos de los cargos que ocupan; y prohibición a los infractores de trabajar en empresas similares, hasta por diez años.

81.5. Solicitud a las autoridades para que decreten la caducidad de los contratos que haya celebrado el infractor, cuando el régimen de tales contratos lo permita, o la cancelación de licencias así como la aplicación de las sanciones y multas previstas pertinentes.

81.6. Prohibición al infractor de prestar directa o indirectamente servicios públicos, hasta por diez años.

81.7. Toma de posesión en una empresa de servicios públicos, o la suspensión temporal o definitiva de sus autorizaciones y licencias, cuando las sanciones previstas atrás no sean efectivas o perjudiquen indebidamente a terceros.

Las sanciones que se impongan a personas naturales se harán previo el análisis de la culpa del eventual responsable y no podrán fundarse en criterios de responsabilidad objetiva.

PARÁGRAFO 1o. Sobre las multas a las que hace referencia el numeral 81.2 del presente artículo, el Gobierno Nacional dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas. En todo caso la reglamentación del Gobierno Nacional tendrá en cuenta criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

La reglamentación también incorporará circunstancias de agravación y atenuación como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

PARÁGRAFO 2o. La facultad que tiene la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para imponer una sanción por la violación del régimen de prestación de los servicios públicos caducará transcurridos cinco (5) años de haberse ejecutado la conducta violatoria o del último hecho constitutivo de la misma en los casos de conductas de tracto sucesivo, sin que el acto administrativo sancionatorio haya sido notificado”

Dicha norma aplica a cualquier evento de vulneración normativa, siempre que, como se ha dicho, el mismo haya sido demostrado en el marco de un debido proceso.

10. Se sirva informar a la peticionaria señor Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, que mecanismos inmediatos de protección constitucional y jurídica de su competencia funcional y propia de la función pública, ejerce su despacho para garantizar el goce efectivo a los usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de los derechos y garantías de orden público, preceptuadas en las leyes de los

servicios públicos domiciliarios y los precedentes constitucionales, cuando ese organismo de control y vigilancia tiene conocimiento de la ocurrencia material de los quebrantos enunciados en los libelos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 de esta petición.

En relación con esta inquietud, ha de indicarse que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1o del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 5o del Decreto 990 de 2002, le corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desarrollar la siguiente función:

"(...) Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad".

En línea con lo anterior, el artículo 81 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta y teniendo en cuenta el factor de reincidencia del infractor.

Valga la pena anotar que el legislador no limitó el alcance de la facultad sancionatoria de la Superintendencia a un listado taxativo de conductas reprochables, sino que la hizo extensiva a todas aquellas conductas contrarias a la Constitución, las leyes, la reglamentación, la regulación, y en general, toda la normativa que les sea exigible a los prestadores de servicios públicos.

Ahora bien, al momento de la imposición de sanciones, esta Superintendencia aplica el procedimiento especial sancionatorio previsto en la Ley 1437 de 2015, contentiva del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En este punto, es conveniente señalar que la Superintendencia de Servicios Públicos tiene adoptado un modelo de gestión por procesos, para el desarrollo de la gestión administrativa eficiente, óptima, oportuna y eficaz, el cual contiene los trámites internos para investigar y sancionar a los prestadores de servicios públicos domiciliarios cuando incumplan las normas a las que están sujetos.

De acuerdo con lo expuesto, y ante una situación de vulneración de las normas a que están sujetos los prestadores, esta Superintendencia, una vez esté enterada de la situación, deberá actuar en consecuencia desarrollando las investigaciones respectivas con apego al respeto del derecho al debido proceso de sus investigadas, imponiendo las sanciones a que haya lugar de acuerdo a la naturaleza y gravedad de la falta que se haya cometido.

12. Se sirva informar, señor Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, sí, ese despacho y/o organismo de control y vigilancia de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, los últimos dos (2) años ha tenido conocimiento procesal de conductas relacionadas en los libelos 1, 2, 3, 4, ejercidas, contra usuarios y suscriptores, caso afirmativo, indicar los mecanismos jurídicos adoptados para defender, proteger y restablecer los derechos afectados a los usuarios y suscriptores, que sanciones jurídicas y pecuniarias han sido impuestas.

La Superintendencia conoce a diario de situaciones particulares de suspensión, terminación, corte y facturación del servicio que son puestas en su conocimiento a través de los procedimientos de interposición de recursos a que se refiere el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 o de silencio administrativo positivo – SAP según lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. En el primero de los casos, ante vulneraciones normativas en el trámite de recursos, la Superintendencia procede a la revocatoria de los respectivos actos y a la toma de las decisiones que resulten pertinentes. En el segundo evento, si se verifica la ocurrencia de un SAP, la entidad ordena la ejecutoriedad del acto ficto que se haya generado e impone las sanciones a que

haya lugar de acuerdo con los criterios a que se refiere el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, al que ya nos hemos referido.

Frente a situaciones de vulneración general de las normas a que se sujetan los prestadores, conocidas de oficio o por petición de parte, la entidad desarrolla el procedimiento administrativo sancionatorio a que se refiere la Ley 1437 de 2011, e impone las sanciones a que haya lugar de acuerdo con las normas que ya hemos citado.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder a través de la dirección electrónica <http://basedoc.superservicios.gov.co>. Allí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

**ANA MARÍA VELÁSQUEZ POSADA**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado 20185290710582

TEMA: SUSPENSION DEL SERVICIO/MÍNIMO VITAL

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