



## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

### **CONCEPTO 681 DE 2020**

(septiembre 21)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Ref. Solicitud de concepto<sup>(1)</sup>**

#### **COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002<sup>(2)</sup>, 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 2011<sup>(3)</sup>, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>(4)</sup>.

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**

A continuación se transcribe la consulta elevada:

"En mi condición de Directora Comercial de (...) y en atención a un suceso e irregularidad con lo relacionado al proceso de facturación, agradezco el valioso concepto jurídico, sobre las medidas que se pueden tomar contra el personal que adulteran la lectura de facturación. Así mismo el manejo que se le debe dar al Usuario para la recuperación de cobros inoportunos."

#### **NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

Ley 142 de 1994<sup>[6]</sup>

Decreto 2663 de 1950<sup>[6]</sup>

Resolución CRA 294 de 2004<sup>[7]</sup>

Resolución CRA 659 de 2013<sup>[8]</sup>

Corte Constitucional, Sentencia C-593 de 2014

Concepto SSPD-OJ-2018-844

## **CONSIDERACIONES**

En relación con la primera parte del interrogante, que al parecer busca establecer las medidas que puede adoptar un prestador de servicios públicos domiciliarios frente a sus trabajadores, en casos en los que éstos adulteren de forma consciente la lectura de facturación que realizan, ha de decirse que esta Superintendencia carece de competencia para indicar las medidas que pueden ser adoptadas por la empresa, en tanto las mismas devienen de una relación laboral que sólo compete al prestador como empleador y al trabajador, de conformidad con las competencias asignadas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

Dicho lo anterior y de manera didáctica, debe indicarse, en atención a lo señalado en el artículo 41 de la Ley 142 de 1994, que de acuerdo con el Código Sustantivo del Trabajo el empleador puede imponer una serie de sanciones disciplinarias al trabajador, de acuerdo con el tipo de infracción que cometa y previo a un debido proceso. Dichas sanciones van desde la simple amonestación, pasando por las multas, hasta llegar a la suspensión o, incluso, atendiendo a la gravedad de la conducta, proceder al despido.

La adopción de las medidas citadas, referidas en los artículos 62 y 111 a 113 del Código Sustantivo del Trabajo, deben atender lo dispuesto en el contrato y el reglamento de trabajo y establecer un procedimiento para imposición de sanciones, tal y como lo indican los artículos 114 y 115 del referido Código y la Sentencia C-593 de 2014, en la que la Corte Constitucional ha definido algunos lineamientos para el desarrollo del debido proceso en materia disciplinaria laboral.

En cuanto a la facturación del usuario, debe corresponder con el consumo que éste haya realizado, de manera que se cumpla el principio del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 según el cual el consumo ha de ser el elemento principal del precio que se cobre en la factura al suscriptor o usuario.

Conforme a lo expuesto, si el prestador detecta que ha cobrado a sus usuarios servicios no prestados, o tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, lo que de suyo está prohibido según lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 38 del Decreto 266 de 2000, debe proceder a informar de tal situación al usuario afectado y aplicar en las facturas siguientes los abonos que correspondan, hasta que al usuario se le haya restituido lo que se cobró de más.

Lo anterior, en línea con lo indicado por esta Oficina, entre otros, en concepto SSPD-OJ-2018-844 en el que se indicó:

“(…) Tal como se observa y por expresa prescripción normativa, los prestadores de servicios públicos domiciliarios no pueden cobrar servicios no prestados. Por ello, en el evento de que se haya cobrado un servicio no prestado, es deber del prestador, proceder a la devolución de los cobros realizados desde el mismo momento en que estos se hayan empezado a efectuar, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar y a que tiene derecho el usuario.

En relación con este punto, y en lo que tiene que ver con la devolución de cobros no autorizados o que carecen de causa, se considera que cuando el prestador constata que realizó un cobro de esta naturaleza, es

su deber devolver a los suscriptores o usuarios afectados esos valores cobrados de forma indebida, sin que se requiera para ello de una reclamación individual o de una actuación oficiosa o a petición de parte, por parte de esta Superintendencia. (...).”

De otra parte, en relación con la forma en que debe realizarse la devolución, esta dependerá de si el caso de alteración de las lecturas es individual, es decir, afecta a un solo usuario o, si por el contrario, afecta a una multitud de éstos. En el caso de un único usuario, una vez se constate la real lectura, deberá cotejarse esta con la que aparece registrada en la factura y la diferencia a favor del usuario devolverse a éste en la forma en que lo determine el contrato, en ausencia de éste deberá proceder el prestador a realizarlo según lo considere, de manera que la facturación se ajuste y refleje lo consumido por el usuario.

Tratándose de situaciones que afecten a más de un usuario, deberá aplicarse lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013, modificatoria de la Resolución CRA 294 de 2004, por medio de la cual se establecieron los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en materia de devolución de cobros no autorizados, en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

En dicha Resolución, se indica que una vez se haya constatado cobros no autorizados o de servicios no prestados, el prestador del servicio debe recalcular de oficio o por orden de esta Superintendencia el valor correcto que debió cobrarse, con el objetivo de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligado a ajustar la tarifa a la normativa y regulación vigentes, si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

A su vez, los prestadores deben devolver los cobros no autorizados realizados con independencia de si estos fueron realizados más allá del término de cinco (5) meses previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, bajo el entendido que la devolución de que trata la Resolución CRA 294 de 2004, modificada por la Resolución CRA 659 de 2013, es por la vía general y no por una reclamación particular sujeta a los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Lo anterior se confirma con la lectura del inciso 2, numeral 2 del artículo 1, de la Resolución CRA 294 de 2004, modificada por la Resolución CRA 659 de 2013, la cual señala:

“ARTÍCULO 1.- MODIFIQUESE EL ARTÍCULO 1 DE LA RESOLUCIÓN CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

“**Artículo 1o. Causales e Identificación de los cobros no autorizados:** La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

(...)

### **1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recalcule del cobro. (...)**

Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación. (...).” (Subraya fuera de texto)

A su vez el inciso 2 del artículo 2 ibidem consagra:

“ARTÍCULO 2.- MODIFIQUESE EL ARTÍCULO 2 DE LA RESOLUCIÓN CRA 294 DE 2004, el cual quedará así:

**“Artículo 2o.- De la devolución de los cobros no autorizados.**

La devolución que deba hacerse por vía general solo es procedente cuando se ha efectuado un cobro no autorizado y ha existido pago total o parcial por parte del propietario, suscriptor o usuario.

Se está en presencia de una devolución por vía general, cuando dos o más propietarios, suscriptores o usuarios hayan efectuado el pago del cobro no autorizado, por lo que la persona prestadora deberá devolver la totalidad de los cobros no autorizados a las cuentas contrato o denominación análoga de donde se haya originado el pago, existentes al momento de la liquidación del monto a devolver, con que se identifique al propietario, suscriptor o usuario en la facturación. (...)” (Subraya fuera de texto)

**CONCLUSIONES**

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- Son los prestadores de servicios públicos los encargados de determinar las medidas disciplinarias que deberán imponer a sus trabajadores por las faltas que estos cometan, de conformidad con lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo, el reglamento de trabajo, el contrato de trabajo suscrito y la jurisprudencia referida al derecho disciplinario laboral.
- La facturación del usuario debe corresponder con el consumo que éste realice, por lo que si el prestador detecta que ha cobrado a sus usuarios servicios no prestados así como tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, deberá informar esta situación al usuario afectado y aplicar en las facturas siguientes los abonos que correspondan, hasta que al usuario se le haya restituido lo que se cobró de más.
- En el caso de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en tratándose de situaciones que afecten a más de un usuario, el prestador debe aplicar lo establecido en la Resolución CRA 659 de 2013, modificatoria de la Resolución CRA 294 de 2004, lo que implica recalcular de oficio o por orden de esta Superintendencia el valor correcto que debió cobrarse, quedando obligado a ajustar la tarifa a la normativa y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.
- De asumir conocimiento esta Superintendencia, en el caso de un proceso administrativo sancionatorio, el prestador podrá demostrar su buena fe en la reparación de los perjuicios causados a sus usuarios durante el tiempo en que se haya producido el cobro indebido, siempre que se haya adoptado los aspectos señalados en la Resolución CRA 294 de 2004, modificada por la Resolución CRA 659 de 2013

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 20208400112812

TEMA: COBROS NO AUTORIZADOS

Subtemas: Devoluciones – Sanciones disciplinarias laborales

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. Código Sustantivo del Trabajo
7. Por la cual se establece la devolución de cobros no autorizados para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, como criterio general de protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a la factura
8. Por la cual se modifica la Resolución número CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones

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