



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 692 DE 2020

(septiembre 23)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto^[1]

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002^[2], 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^[3], sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^[4].

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:

“1. Esta empresa comercializadora de energía puede realizar dicha revisión, cuatro (4) meses posterior a mi reclamación, y máxime cuando he solicitado la aplicabilidad del silencio administrativo positivo a mi favor?

2. Puede esta empresa comercializadora de energía, (...) HACER ESTA REVISION POR PRIMERA VEZ, cuando ya respondió a mi primer reclamo de la primera factura de manera negativa? No se supone que al contestarme de manera negativa tuvo que haber tenido como soporte dicha revisión?

3. Puede esta empresa comercializadora de energía, (...) HACER ESTA REVISION POR PRIMERA VEZ, cuando NO HA DADO RESPUESTA desde hace cuatro (4) meses a mi primer reclamo de la segunda factura??

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Ley 1437 de 2011^[6]

CONSIDERACIONES

Dado que la consulta busca dilucidar aspectos relativos a una situación jurídica particular, es preciso reiterar que los conceptos jurídicos que emite esta Oficina Asesora Jurídica son de carácter general, que constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia, ni tienen carácter obligatorio ni vinculante, de conformidad con el ya mencionado artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución por la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015, el cual señala lo siguiente:

“Artículo 28. Alcance de los Conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.” (Subrayas y negrillas fuera del texto original).

Esta norma, así como su antecedente (artículo 25 del Código Contencioso Administrativo), ha sido aplicada e interpretada en múltiples casos por la jurisprudencia del Consejo de Estado e incluso de la Corte Constitucional, fijando como elementos del derecho de petición de consultas y de los conceptos que se emitan en su respuesta, los siguientes:

a) En relación con el derecho de petición de consultas:

- Hace parte del derecho fundamental de petición, y como tal es público, esto es otorgado a cualquier persona.
- Es diferente del derecho de petición en interés particular, puesto que éste tiene como finalidad ejercer o buscar la protección de un derecho subjetivo y por lo mismo requiere un interés directo para su ejercicio. Por el contrario, el derecho de petición de consultas requiere de un interés simple por parte del solicitante;
- Es diferente del derecho de petición en interés general, puesto con éste se busca que las autoridades adopten ciertas medidas en bienestar general, una de las cuales puede ser la de reglamentar una ley, y
- La finalidad del derecho de petición de consultas es la de buscar orientación, comunicación, información, acerca de la manera cómo actúa la administración. No puede tener como finalidad ni la decisión sobre derechos particulares, ni tampoco la interpretación de la ley.

b) En relación con los conceptos.

- No son, en estricto sentido, actos administrativos de contenido particular, pues no definen situaciones concretas derivadas del ejercicio de derechos subjetivos, ni tampoco de contenido general, pues éstos deben ser dictados por las autoridades dentro del marco exacto de las competencias de cada una para reglamentar o ejecutar la ley, con los requisitos formales correspondientes, como por ejemplo, los decretos, las resoluciones con este contenido, etc.
- Su finalidad es la de orientar, ilustrar, informar a los particulares sobre la forma de actuar de la administración para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones.

- La competencia de las autoridades está limitada a conceptuar en relación con las materias a su cargo, por lo que carece de facultad para hacerlo aún en relación con temas conexos a las mismas, y menos aún para interpretar por vía general la ley.

Así las cosas, los conceptos emitidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en respuesta a un derecho de petición de consulta, de acuerdo con lo dispuesto en la ley y en la jurisprudencia, no pueden referirse a situaciones concretas. Razón por la cual esta Oficina, en desarrollo de su función consultiva, no puede referirse a casos como el que se consulta, como tampoco puede emitir respuestas con carácter obligatorio para su destinatario, que creen, modifiquen o extingan situaciones jurídicas particulares y concretas.

En todo caso, y de manera simplemente ilustrativa, debe indicarse que sin perjuicio del trámite que debe darse a una solicitud de silencio administrativo positivo y de la sanción que pueda llegar a imponerse al prestador por las respuestas inoportunas o incompletas que emita, es obligación de los usuarios facilitar el acceso a los equipos de medida por parte de las personas autorizadas por los respectivos prestadores, de manera que estos puedan efectuar revisiones a las instalaciones, así como maniobras de suspensión, corte del servicio, lectura y retiro del equipo de medida y, en general, cualquier otra operación técnica que resulte necesario efectuar en desarrollo del contrato de servicios públicos.

Lo anterior, conforme con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, según el cual las condiciones uniformes del contrato (i) "... permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo", (ii) "...obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren", y (iii) permitirán a la empresa "...inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado."

En línea con lo anterior, ha de señalarse que de acuerdo con el artículo 145 de la citada Ley 142 de 1994, las condiciones uniformes del contrato permiten tanto al prestador como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo y obligan a ambas partes a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, permitiendo incluso al prestador retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su revisión.

Ahora bien, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos deben expedir las respuestas a las peticiones que presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado este término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la respuesta a la petición se resolvió de manera favorable al usuario, toda vez que opera el silencio administrativo positivo y por tanto, se produce un acto administrativo presunto generador de derechos para sus titulares, sin que para ello se requiera denuncia o actuación alguna ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

De igual forma, se produce el silencio administrativo positivo, cuando se responde en término pero no existe un pronunciamiento de fondo sobre lo pedido por el usuario, o cuando habiéndose respondido de fondo y en tiempo, no se notifica la respuesta al usuario en los términos establecidos para el efecto por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Dado lo anterior, si en un caso como el que se indica en la consulta, una petición de un usuario lleva cuatro (4) meses sin respuesta, se habrá producido un acto administrativo ficto favorable frente a lo pedido por el usuario. Desde esa óptica, y si bien el prestador podrá hacer visitas para verificar las instalaciones del usuario con posterioridad a la producción del acto ficto, los resultados de éstas ya no podrán modificar la decisión que

en el se contiene, pues para tal momento este ya se habrá producido y será obligante tanto para el prestador como para el usuario o suscriptor.

CONCLUSIONES

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

- Conforme a lo explicado en la parte considerativa de este concepto, y sin perjuicio de que el prestador haya desatendido la petición de un usuario que involucraba una revisión, y que en virtud de dicha mora pueda generarse tanto un silencio administrativo positivo como una sanción para el prestador, ello no obsta para que, en cualquier momento, el prestador revise las instalaciones de sus usuarios, pues para ello cuenta con autorización legal y con una función que es de carácter permanente.

Pretender lo contrario implicaría que, desatendida una solicitud de un usuario que requería una revisión de un medidor, el prestador no pudiese hacer ninguna más de manera oficiosa, lo cual riñe, en forma directa, con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

- Para dar una respuesta a una solicitud que requiere una revisión de un medidor, el prestador ha debido hacerla de manera previa, por lo que sin perjuicio de revisiones posteriores que pueda hacer en virtud de su deber permanente de verificar las instalaciones de sus usuarios, no podrá modificar una respuesta dada, máxime cuando ésta se encuentra en revisión por parte de esta Superintendencia, en el marco de un expediente de investigación por silencio administrativo positivo.

- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, los prestadores deben responder de fondo y adecuadamente las peticiones de los suscriptores o usuarios en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, so pena que se configure un silencio administrativo positivo, a menos que la demora la haya auspicado el suscriptor o 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/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 20205291654812

TEMA: REVISIÓN DE INSTALACIONES. TÉRMINO PARA ATENDER PETICIONES

Subtemas: Alcance de los conceptos – Silencio Administrativo Positivo

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 la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

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