



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 701 DE 2019

(diciembre 10)

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

A continuación se transcribe la consulta elevada, presentada inicialmente a la Confederación Colombiana de Consumidores y posteriormente trasladada por la Superintendencia Financiera de Colombia a esta Superintendencia:

“Muy respetuosamente me dirijo a ustedes Confederación Colombiana de Consumidores con el fin de solicitar información respecto a las vueltas exactas por parte de las empresas de servicios públicos. Si bien tengo entendido que la superintendencia estipulo que es obligación de todo establecimiento devolver el dinero exacto cuando no se tiene la denominación de moneda requerida. Quisiera saber si esta medida se aplica

para dichas empresas ya que en el municipio donde vivo se desacata constantemente la misma. Agradezco la colaboración e información que me puedan brindar”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Ley 1480 de 2011^[6]

Decreto 4886 de 2011^[7]

CREG 108 de 1997^[8]

CRA 151 de 2001^[9]

Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

CONSIDERACIONES

Si bien el régimen de los servicios públicos domiciliarios, no indica expresamente que los prestadores de éstos deben dar a sus usuarios el cambio o las “vueltas” exactas al momento que se paguen las facturas, de varias disposiciones de la Ley 192 de 1994 se deriva la existencia de tal obligación y, en consecuencia, resulta exigible respecto de tales prestadores, tanto por los consumidores, como por esta Superintendencia.

En efecto, y de conformidad con lo expuesto en el primer inciso del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, los usuarios tienen derecho a que el consumo se mida, a que se empleen para ello instrumentos técnicos que garanticen la exactitud de la medición y a que, en consecuencia, el consumo medido sea el elemento principal del precio que se les cobre.

En igual sentido, el segundo inciso del artículo 148 de la misma Ley, dispone que a través de la factura:

“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 las normas mencionadas, resulta pertinente afirmar que la factura debe reflejar con fidelidad el costo de prestación, por lo que no podría el prestador realizar un cobro superior, producto de la no entrega del cambio exacto, una vez el usuario ha procedido a pagar el servicio.

Lo anterior, atendiendo lo establecido en el numeral 87.6 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, que al definir los principios bajo los cuales se define el régimen tarifario de los servicios públicos domiciliarios, establece como principio rector la transparencia, el cual establece que: “...el régimen tarifario será explícito y completamente público para todas las partes involucradas en el servicio, y para los usuarios.”. Principio que puede resultar vulnerado, si lo que se cobra al usuario, difiere de lo que en su factura se registra como consecuencia de la lectura de un instrumento técnico de medición.

Esta interpretación de las normas atinentes al régimen de los servicios públicos domiciliarios, se complementa con la lectura de otros preceptos normativos que el legislador ha establecido en forma general, para garantizar la defensa de los derechos de toda clase de consumidores.

Desde esa óptica y sin perjuicio de que pueda afirmarse que al tenor de las normas analizadas, resulta clara la obligación de quienes prestan servicios públicos de devolver el cambio exacto del pago que realicen los usuarios por los servicios que reciben, ha de indicarse que tal deber se reitera con la lectura de la Ley 1480 de 2011 y de las circulares emitidas al respecto por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Es así que, el numeral 2 del artículo 1, el numeral 1.3 del artículo 3, el numeral 7 del artículo 5, el artículo 23, el numeral 1.2 del artículo 24 y el literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, a través de la cual se desarrolla el Estatuto del Consumidor, dispone que los consumidores, género del que es una especie el usuario de servicios públicos, tienen derecho a acceder a información adecuada, clara, completa, veraz, transparente, oportuna, suficiente, verificable, comprensible, precisa e idónea, que les permitan hacer elecciones adecuadamente fundadas.

En esa misma línea, el artículo 26 de dicha Ley, indica que el precio de venta de los productos debe informarse visualmente al público, a la vez que los numerales 1 y 2 del artículo 59 ibídem, y 22 y 61 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, asignan como funciones de la SIC, la de instruir a los destinatarios de las normas sobre protección al consumidor, acerca de la forma en que deben cumplirlas, la de fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y la de señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

En cumplimiento de tales deberes, la SIC expidió la denominada Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, que en su numeral 2.3.2, modificado por la Circular Externa No. 07 del 4 de diciembre de 2017, establece que:

“En la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso legal. Para garantizar que el consumidor no pague más del precio anunciado, será responsabilidad del establecimiento disponer de las denominaciones necesarias para suministrar al consumidor el cambio correcto.

En ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta, por tal razón, en el evento de que el establecimiento no disponga de las denominaciones necesarias para suministrar el cambio debido o vueltas correctas, el dinero que le sea reintegrado al consumidor deberá corresponder a la cifra superior más cercana a la que tenga disponibilidad el comerciante, y en ningún caso inferior a lo que se le debía devolver a título de cambio. ?

Esta obligación es exigible de quienes prestan servicios públicos domiciliarios, por lo que el usuario bien puede solicitar que el cambio que se le suministre sea exacto.

De otra parte, es preciso señalar lo establecido en la Resolución CREG 108 de 1997 para el caso de los servicios de energía y gas y Resolución CRA 151 de 2001 para el caso de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, respecto del ajuste a la decena.

De esta forma la Resolución CREG 108 de 1997, en su artículo 35 señala:

“Artículo 35. Liquidación de los consumos. Para liquidar los consumos a los suscriptores o usuarios en cada período de facturación, la empresa aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el suscriptor o usuario.

Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

(...)

e. La empresa podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se desprejará.” (Subraya fuera de texto original)

A su vez, la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 403 de 2006, en su artículo 5.1.2.4 señala:

“ARTÍCULO 5.1.2.4 INFORMACIÓN PERIÓDICA A LOS USUARIOS. <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 403 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> En los meses de enero y julio de cada año, la

entidad tarifaria local debe informar a sus usuarios, utilizando medios escritos de amplia circulación local o en las facturas de cobro de los servicios, los costos unitarios antes de aplicar el parámetro de medición que se utilizarán para el semestre respectivo; así mismo, informará los niveles de subsidios y contribución solidaria vigente. Para estos efectos, la persona prestadora podrá aproximar los costos unitarios a dos decimales." (Subraya fuera de texto original)

CONCLUSIONES

- Los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben entregar a sus usuarios el cambio exacto que corresponda respecto de los valores facturados. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y 1480 de 2011.

- Conforme a las Resoluciones CREG 108 de 1997 y CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 403 de 2006, se permite a los prestadores ajustar el valor total de la factura al número entero de la decena más cercana.

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 20195291210512

TEMA: DISPONIBILIDAD DE CAMBIO EXACTO

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 medio de la cual se expide el estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"

7. "Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones"

8. "Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliario de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones"

9. "Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo."

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