



## SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

### CONCEPTO 708 DE 2019

(diciembre 11)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Ref. Solicitud de consulta<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**

Mediante la consulta de la referencia se solicita:

"(...) Si en la factura emitida (...) por concepto de consumos de agua y aseo se presenta un saldo a favor por devolución de cobros errados que hizo la Empresa, es posible hacer la solicitud de devolución mediante giro? los consumos que tiene el inmueble son mínimos en comparación con el monto a favor. La Empresa se puede negar al giro? Por favor tener en cuenta que los pagos objeto de la devolución fueron realizados por el usuario

de manera oportuna cuando fueron expedidas las facturas. Procede el reconocimiento de intereses por parte de la E.S.P. ? (...)”

## **NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

Ley 142 de 1994<sup>65</sup>.

## **CONSIDERACIONES**

El artículo 148 de la Ley 142 de 1994, en su inciso segundo señala:

“...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.”

En igual sentido el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, establece que el suscriptor o usuario puede presentar al prestador peticiones, quejas y/o recursos referentes al contrato de servicios públicos.

Así mismo frente a las decisiones que adopte el prestador, relacionadas con actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, procederá el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, de conformidad a lo señalado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. No obstante, el recurso de reposición deberá interponerse dentro de los 5 días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión y no podrá exceder el término de 5 meses de haber sido expedida la factura por la empresa.

Bajo este contexto, al verificarse cobros errados por parte del prestador del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, el usuario contará con un término máximo de 5 meses para realizar la correspondiente reclamación, siendo procedente la interposición de los recursos de reposición frente a la empresa prestadora y en subsidio el recurso de apelación ante esta Superintendencia.

Conforme a ello, será obligación del prestador resolver la petición, reclamo, queja y/o recurso que presente el usuario, en virtud del contrato de prestación del servicio suscrito, dentro de los quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación. Pasado este término, sin que haya sido resuelta la petición, queja o recurso, se entenderá que ha sido resuelto de forma favorable, al operar el silencio administrativo positivo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

Dicho procedimiento aplica a las reclamaciones individuales frente a cobros no autorizados por la prestadora del servicio, entendido este cobro como: “(...) el valor cobrado a los usuarios que incumple la normatividad vigente.”<sup>66</sup>

En igual medida los cobros no autorizados podrán tener su origen<sup>67</sup> en una de las siguientes causales:

- Servicios no prestados.
- Tarifas que no corresponden a la regulación.
- Cobros de conceptos no previstos en la Ley y en los contratos de servicios públicos.

En este punto es preciso aclarar que, frente a las reclamaciones individuales, no es procedente la aplicación del procedimiento desarrollado para cobros no autorizados contenido en la Resolución CRA 659 de 2013, en la medida que ésta es aplicable para reclamaciones realizadas por dos o más usuarios.

Sobre el particular, en Concepto 097 de 2015 esta Oficina señaló:

“...conviene recordar que conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, aplicable a TODOS los servicios públicos domiciliarios, no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El anterior es un término de caducidad para el ejercicio del derecho que tiene el usuario, individualmente considerado, para presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo sus inconformidades y se da certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discutirá o no el valor de los servicios facturados en un período determinado.

Este término para el ejercicio al derecho a reclamar, guarda armonía con el que tienen los prestadores de servicios públicos para reclamar valores que no fueron oportunamente facturados, y que también es de cinco (5) meses de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con lo dicho, ha de decirse que en materia de reclamaciones individuales por facturación, el término máximo legal para hacer reclamaciones, es el contenido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 al que hemos hecho referencia.

Ahora bien, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en ejercicio de sus funciones, expidió la Resolución CRA 659 de 2013, modificatoria de la Resolución CRA 294 de 2004, a través de la cual estableció 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.

En dicha Resolución, así como en la que la antecede, la CRA indicó que una vez constatado el hecho de 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.

De acuerdo con dicha Resolución, las empresas deberán devolver los cobros no autorizados realizados, con independencia de si estos fueron realizados más allá del termino de cinco (5) meses previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, lo que en principio podría llevar a pensar en una aparente contradicción con lo dispuesto en dicha norma.

Sin embargo, es importante anotar que la Resolución CRA 659 de 2013 se refiere a devoluciones generales y no particulares, lo que queda patente cuando se lee el inciso segundo del numeral 1 del artículo 1 de la citada Resolución, que de manera expresa señala que “Se considerará que existe un cobro no autorizado, **cuando la tarifa cobrada en la factura a LOS USUARIOS contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes**, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.” (Subrayas, negrillas y mayúsculas fuera de texto)

Lo anterior se confirma con la lectura del inciso 2 del numeral 2 del artículo 1, así como del inciso 2 del artículo 2 de la Resolución en cita (...)

De acuerdo con lo expuesto, y tal como usted lo señala en su escrito, es claro que para reclamaciones individuales habrá de aplicarse el termino de caducidad para reclamación dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, mientras que para reclamaciones generales o decisiones de oficio de esta Superintendencia, relacionadas con la vulneración del régimen tarifario en los servicios de acueducto y saneamiento básico, habrá de aplicarse lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013, que no dispone de

un término para que opere la devolución, sin que ello implique la existencia de contradicciones entre las normas que aquí son objeto de estudio.

(...)"

Frente al pago de intereses por parte de los prestadores en reclamaciones de cobros no autorizados, deberá verificarse lo dispuesto sobre el particular en el contrato de condiciones uniformes. No obstante, es preciso mencionar que en las reclamaciones que tienen su origen en los actos de facturación, la procedencia del cobro de intereses deberá verificarse según corresponda en el acto que así lo decida, así como a la decisión de los recursos que se presenten, atendiendo, además, al efecto suspensivo de los mismos. En esta medida deberá observarse lo previsto para la firmeza de los actos en el artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

En cuanto a la forma en que el prestador realice la devolución, siempre que haya lugar a ello, frente a solicitudes particulares de cobros no autorizados, deberá de igual forma verificarse lo que sobre el particular señale el contrato de condiciones uniformes y en su defecto, deberá atenderse lo que sea resuelto en la actuación administrativa que decida la solicitud realizada por el usuario.

## **CONCLUSIONES**

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

- Se consideran cobros no autorizados: (i) servicios no prestados, (ii) tarifas que no corresponden a la regulación y (iii) cobros de conceptos no previstos en la Ley y en los contratos de servicios públicos.
- Las reclamaciones individuales de cobros no autorizados estarán sujetas a lo establecido en los artículos 148, 152, 154 y 158 de la Ley 142 de 1994.
- Las reclamaciones de cobros no autorizados realizadas por dos o más usuarios o actuaciones de oficio de esta Superintendencia, se adelantará de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución CRA 659 de 2013; no siendo de aplicación los términos señalados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.
- Conforme a lo señalado en los artículos 152, 154 y 158 de la Ley 142 de 1994, le asiste la obligación al prestador de resolver las peticiones, quejas, reclamos y/o recursos que presenten sus usuarios, entre otros, frente al tema de facturación, en desarrollo del contrato de prestaciones uniformes y dentro de los plazos señalados por la Ley.
- El reconocimiento de intereses por cobros no autorizados en actuaciones individuales, deberá atender a lo que sobre el particular establezca el contrato de condiciones uniforme, en todo caso, la actuación que decida la reclamación, conforme a lo señalado en los artículos 154 y 158 de la Ley 142 de 1994, deberá considerar lo señalado en el artículo 87 del CPACA en cuanto a la firmeza de los actos.
- La devolución de los dineros por parte del prestador, en las actuaciones de cobros no autorizados de carácter particular, siempre que haya lugar a ello, atenderán a lo dispuesto sobre el particular en el contrato de condiciones uniformes y en su defecto, a lo que sea decidido en la actuación administrativa que resuelva la solicitud realizada por el 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.

Cordialmente,

**ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado: 20195291216162

TEMA: DEVOLUCIÓN DE COBORS ERRADOS MEDIANTE GIROS

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. Artículo 1, Resolución CRA 271 de 2003
7. Numeral 1.1. de la Resolución CRA 659 de 2013

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