CONCEPTO 722 DE 2016

(21 de Septiembre)

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Ref. Su solicitud de Concepto (1)

Se basa la solicitud de la referencia, en indicar si luego de verificarse una actualización del estrato de un usuario, el prestador de los servicios de acueducto y alcantarillado debe proceder a ajustar todo el valor de las facturas expedidas por la empresa, o solamente las cinco (5) últimas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Antes de cualquier pronunciamiento sobre su solicitud, es preciso señalar que los conceptos que emite esta Oficina Asesora Jurídica se formulan con carácter consultivo, lo que quiere decir que dichos conceptos constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni tienen carácter obligatorio, ni vinculante. Dichos conceptos se emite, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución por la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015.

Por otra parte, de conformidad con lo establecido en el parágrafo primero (2) del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 (3), modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 (4) esta Superintendencia no puede exigir que los actos o contratos de las empresas de servicios públicos se sometan a su aprobación, ya que el ámbito de su competencia en relación con

estos, se contrae de manera exclusiva a vigilar y controlar el cumplimiento de aquellos que se celebren entre las empresas y los usuarios (artículo 79.2 de la Ley 142 de 1994).

Lo contrario podría configurar extralimitación de funciones, así como la realización de actos de coadministración a sus vigiladas.

Aclarado lo anterior, y en relación con su inquietud, debe señalarse que la determinación de un eventual monto de dineros a devolver por una actualización del estrato de un usuario, dependerá de si dicha actualización corresponde a una decisión municipal o del Comité Permanente de Estratificación – CPE, que se da a partir de una reclamación individual, o de si esta tiene origen en una inadecuada aplicación de los decretos de estratificación por parte del prestador.

Respecto del primero de los eventos citados, es necesario señalar que el artículo 6 de la Ley 732 de 2002, establece que toda persona o grupo de personas podrá solicitar en cualquier momento y por escrito, la revisión del estrato urbano o rural que le haya sido asignado.

En tal caso, las solicitudes de revisión se presentarán ante la alcaldía del municipio donde se encuentre ubicado el bien inmueble, quien deberá atender y resolver en primera instancia las reclamaciones. Si con la decisión tomada por la alcaldía, la persona o grupo de personas que reclaman continúan inconformes, podrá interponerse recurso de apelación que se surtirá ante el Comité Permanente de Estratificación del respectivo municipio o distrito.

Si la decisión de la Alcaldía en primera instancia o del CPE en segunda es favorable al usuario, se actualizará el estrato del mismo a partir del momento en que se decida la actualización, sin que en dicho caso el prestador deba devolver dinero alguno al usuario, en el entendido de que la decisión de actualización sólo tiene efectos a partir de su expedición.

Pero si la actualización del estrato no responde a una reclamación individual o grupal, sino a un error del prestador en el cumplimiento de los Decretos de estratificación, será aplicable en este caso lo dispuesto en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, según el cual los prestadores de servicios públicos domiciliarios no pueden cobrar servicios no prestados.

De tal suerte que, en el caso en que se haya hecho un cobro indebido, es deber del respectivo prestador el de proceder a la devolución de los cobros realizados desde el mismo

momento en que los mismos se hayan empezado a realizar, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar y a que tiene derecho el usuario.

En relación con lo anterior, y en lo que tiene que ver con la devolución de los cobros no autorizados, esto es, aquellos valores que se cobran por fuera de lo que prescribe la normativa vigente en materia de servicios públicos, consideramos que cuando el prestador constate que realizó un cobro no autorizado, es su deber devolver a los suscriptores o usuarios afectados esos valores indebidos, sin que se requiera de una reclamación individual o de una actuación oficiosa o a petición de parte de esta Superintendencia.

En punto a este tema, es pertinente que usted sepa que 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 o de servicios no prestados, la persona prestadora del servicio debe recalcular 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 normativa 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, en el entendido de que la devolución de que trata la Resolución CRA es por la vía general, y no por una reclamación particular sujeta a los términos del artículo indicado de la Ley 142 de 1994.

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, normas que disponen de forma expresa lo siguiente:

¨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.¨ (Subrayas, negrillas y mayúsculas fuera de texto)

¨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.¨ (Subrayas, negrillas y mayúsculas fuera de texto)

En esa medida, si se presentan cobros por servicios no prestados o por encima a los autorizados regulatoriamente, estaremos en presencia de una situación que cae dentro de lo preceptuado por la Resolución CRA 659 de 2013 y que debería llevar a que el prestador devuelva los dineros indebidamente cobrados, sin que sea necesaria una actuación por parte de esta Superintendencia, que además podría incluir medidas sancionatorias.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la siguiente dirección: www.superservicios.gov.co/basedoc/. Ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios y en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente.

MARINA TERESA MONTES ÁLVAREZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Álvaro Orlando Jiménez Pérez – Abogado Asesor Grupo de Conceptos

Reviso: Luis Javier Benavides – Coordinador del Grupo de Conceptos

NOTAS AL FINAL:

1. Radicado 20165290568162

Tema: ACTUALIZACIÓN DE ESTRATO. Una eventual devolución de dineros, así como su monto y alcance, dependerán de la razón que motive la actualización.

2. PARÁGRAFO PRIMERO: En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya. El Superintendente podrá, pero no está obligado, visitar las empresas sometidas a su vigilancia, o pedirles informaciones, sino cuando haya un motivo especial que lo amerite.

3. "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".

4. "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994".

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