



CONCEPTO 782 DE 2016

(10 octubre)

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Ref. Su solicitud de Concepto(1)

Se basa la solicitud de concepto, en indicar (i) qué requisitos exige la Superservicios para la creación, administración y mantenimiento de las redes sociales de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, (ii) si las redes sociales con un medio idóneo para que una empresa informe de distintos hechos a sus usuarios, y (iii) si la información que se difunde por medio de redes sociales de un prestador, sirve como prueba en controversias judiciales relacionadas con la prestación de servicios públicos domiciliarios.

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 emiten, 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 párrafo 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.

Dicho lo anterior, y en relación con la primera de sus inquietudes, ha de indicarse que la función constitucional y legal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es la de vigilar el cumplimiento de las normas a las que se encuentran sujetos los prestadores de servicios públicos domiciliarios, sin que haga parte de su naturaleza, la función regulatoria que permitiría, por ejemplo, definir requisitos de creación, administración y mantenimiento de redes sociales de los prestadores sujetos a su vigilancia.

En relación con lo expuesto, la cláusula general de competencia de esta Superintendencia, se encuentra contenida en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, según el cual es función de esta entidad, la de vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados, así como sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.

De acuerdo con lo hasta aquí expresado, se tiene que no cuenta esta entidad con la función de definir aspectos relativos a la información y medios tecnológicos que pueden emplear los prestadores para interactuar con la comunidad y con sus usuarios.

De otra parte, es importante que usted tenga en cuenta que las Comisiones de Regulación de Energía y Gas – CREG, y de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, tampoco han definido reglamentaciones en relación con la materia por usted consultada, por lo que en la actualidad la definición de medios de comunicación, contenidos y demás aspectos atinentes a las redes sociales de los prestadores, son de libre configuración por parte de los prestadores.

En lo que tiene que ver con la segunda de sus inquietudes, se considera que si bien las redes sociales son un medio efectivo para que una empresa informe de distintos hechos a sus usuarios, lo cierto es que este no reemplaza mecanismos legales de comunicación, en materias tales como (i) la publicación de tarifas que según el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 debe hacerse en un diario que circule en los municipios respectivos o en la Nación,

(ii) modificaciones en las rutas del servicio de aseo, que según el artículo 35 del Decreto 2981 de 2013 deben informarse a través de medios masivos de difusión de amplia circulación local y en la página web, (iii) suspensiones programadas del servicio de aseo, que de acuerdo con el artículo 103 del Decreto 2981 de 2013 deben realizarse a través del medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido, (iv) suspensiones programadas de los servicios de gas combustible por redes de tubería y GLP, que de acuerdo con las Circulares Conjuntas SSPD – CREG 01 y 03 de 2006 deben informarse a través de medios masivos de comunicación, y (v) suspensiones programadas del servicio de energía, que de acuerdo con la Resolución CREG 094 de 2012 deben informarse a través de medios de amplia circulación en la zona afectada por la suspensión.

Para terminar, y en relación con la tercera de sus inquietudes, se tiene que allí donde la Ley o la Regulación exigen que una determinada información se divulgue por un medio de amplia circulación, sea este específicamente determinado o no, la publicación en una red social de Internet no cumplirá con el requisito de amplitud que exigen las normas, dado que este servicio tiene fuertes restricciones de acceso, razón por la cual sólo podría ser un medio adicional o complementario a los antes anotados.

En cuanto al valor probatorio de una publicación realizada en redes sociales, la misma deberá ser determinada por el juez encargado de resolver la controversia entre prestador y usuario, dependiendo de las circunstancias particulares del caso concreto.

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 20165290647492

Tema: REDES SOCIALES E INFORMACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. La Superintendencia no tiene la competencia de determinar que información debe ser publicada por los prestadores en sus redes sociales.

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.