

CONCEPTO 846 DE 2014

(22 octubre)

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Ref. Su solicitud de concepto⁽¹⁾

Respetada Señora,

Se basa la solicitud de concepto en responder las siguientes preguntas en relación con el servicio público domiciliario de gas natural:

1. Cuál es el debido proceso que se debe surtir en un proceso de terminación, es decir que notificaciones se deben remitir al usuario y con qué periodicidad.
2. Cuando el proceso de terminación queda en firme, es decir se ha llegado a las últimas instancias debe ser obligación generarse el retiro de materiales y corte de acometida.
3. Toda terminación de contrato implica que se elimine al usuario de la base de datos de la empresa? Si la respuesta es afirmativa que pasaría entonces con la deuda del usuario, debe obligatoriamente castigarse una vez el proceso de terminación queda en firme?
4. Si las respuestas a las preguntas del ítem 4 (sic) son positivas, que pasaría si el usuario desea nuevamente el servicio, se le debe crear una nueva suscripción o se puede reactivar la que tenía y a dicha deuda cobrar los costos de reinstalación.
5. En que instancias es procedente el cobro de la reinstalación?
6. En los casos en que existan incumplimientos por parte del usuario como por ejemplo no pago por más de 6 meses, no posibilidad de suspensión del servicio en un tiempo mayor a 3 meses por encontrarse el medidor interno, reconexiones fraudulentas, es viable optar por realizar una "suspensión" desde la acometida que cuente con todo el debido proceso documentado del caso y dejar al usuario en un estado en que no vuelva a facturar y sea castigado contablemente?

7. Todo proceso de corte de acometida implica inmediatamente un inicio de terminación de contrato o existen esquemas alternos que se puedan manejar y que no sean tan drásticos como una terminación de contrato.

Antes de cualquier pronunciamiento sobre sus inquietudes, debemos advertir que el presente documento se formula con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda vez que los conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en respuesta a una petición en la modalidad de consulta, constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la entidad ni tienen carácter obligatorio ni vinculante.

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 éstos, 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⁽⁵⁾ de la ley 142 de 1994). Lo contrario podría configurar extralimitación de funciones, así como la realización de actos de coadministración a sus vigiladas, razón por la cual esta entidad no puede indicarle

No obstante lo anterior, hechas las anteriores precisiones, respondemos de manera general, en los siguientes términos:

1. Debido proceso en la terminación del contrato de condiciones uniformes o corte definitivo del servicio.

El artículo 29 de la Constitución Política establece que el debido proceso ha de aplicarse tanto a las actuaciones judiciales como a las administrativas. Significa lo anterior, como lo ha establecido la Corte Constitucional,⁽⁶⁾ que cuando el Estado, en ejercicio del poder punitivo que le es propio y como desarrollo de su poder de policía, establece e impone sanciones a los administrados por el desconocimiento de las regulaciones que ha expedido para reglar determinadas materias, y como una forma de conservar el orden y adecuado funcionamiento del aparato, ha de ser cuidadoso de no desconocer los principios que rigen el debido proceso, entre ellos, los principios de legalidad, tipicidad y contradicción. Igual previsión aplica respecto de las actuaciones administrativas o aquellas que realizan los particulares a los cuales se les ha investido como autoridades administrativas en su relación con el usuario, como es el caso de las empresas de servicios públicos domiciliarios.

El cúmulo de garantías que encierra la noción del debido proceso, sólo tiene sentido pleno dentro de los procedimientos diseñados por el Estado, cuando éste ejerce su función punitiva o jurisdiccional. Sólo así se conserva la seguridad jurídica tan imprescindible en el Estado Social de Derecho.

Así, el debido proceso se garantiza cuando se le indica al administrado los medios de prueba que serán utilizados por la Administración y por las partes; cuando se determinan los plazos y términos dentro de los cuales puede actuar la Administración; cuando se motivan todos los actos que afecten a particulares; y, entre otros, cuando se precisan las formas de notificación con indicación de los recursos.

La naturaleza de esos privilegios y prerrogativas a que refiere la Corte Constitucional, también deriva para los prestadores del servicio público domiciliario, en la obligación de respetar y atender los principios de las actuaciones administrativas tendientes a la expedición de los actos administrativos respecto de los cuales funge como autoridad.

A dicho procedimiento le es aplicable el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo contenido en la Ley 1437 de 2011, el cual provee al ordenamiento jurídico en materia administrativa de ciertos avances y claridades, especialmente orientadas hacia la preservación de los principios y finalidades de la actuación administrativa.

Es así, que el artículo 3 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo señala los principios orientadores de la actuación administrativa y relievra su función como criterios de interpretación de las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos.

En ese sentido, se señala que las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Por tanto, el debido proceso que se debe surtir en un proceso de terminación del contrato de condiciones uniformes o corte del servicio, deberá corresponder al previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las notificaciones serán las previstas en dicha normativa en los artículos 66 y siguientes, en los términos previstos en las mismas disposiciones.

2. Suspensión y corte del servicio. Materialización de la medida.

Debemos establecer la diferencia que existe entre suspensión y corte del servicio para responder la inquietud planteada. En relación con la suspensión del servicio público, el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, establece que las empresas de servicios públicos pueden suspender el servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos o por falta de pago por el término que la empresa señale en el contrato, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación cuando ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando la facturación sea mensual. En este caso se trata de una suspensión temporal o transitoria del suministro del servicio, hasta tanto el usuario cumpla con la obligación de pago de las facturas. Es importante anotar que durante la suspensión hay lugar al cobro de los costos

económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Por otra parte, el artículo 141 de la Ley en comento, prevé la terminación y corte del servicio de manera definitiva, cuando el usuario incumpla los términos del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros.

Es así, que cuando se presenta el atraso en el pago de tres facturas y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, puede la empresa dar por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. Sin embargo, la Ley 142 de 1994 no estableció un plazo de suspensión después del cual el corte deviene obligatorio.

Una vez se produzca el corte del servicio no habría lugar a efectuar ningún cobro al usuario.

Ahora bien, tratándose de la prestación de servicios públicos domiciliarios donde están involucrados derechos fundamentales, la terminación del contrato no puede adoptarse por la empresa de manera automática, es decir, una vez se den las circunstancias objetivas que regula la norma bajo análisis, sino que por el contrario, debe estar precedida de un debido proceso en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente. Por lo tanto, el prestador tiene el deber de informar al suscriptor o usuario que ha iniciado una actuación tendiente a cortar el servicio de manera definitiva con el fin de que este pueda ejercer su derecho de defensa, una vez oído el usuario la empresa puede declarar resuelto el contrato mediante acto administrativo que debe ser notificado al usuario a efectos de que este pueda interponer los recursos procedentes. Una vez resuelto y notificada la decisión sobre los recursos puede la empresa proceder a cortar el servicio de manera definitiva.

Así las cosas, la suspensión puede ser entendida como la interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato, mientras que el corte del servicio, es la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la misma Ley y/o en el contrato de servicios públicos. En el caso del corte del servicio hay resolución del contrato. Adicionalmente, durante la suspensión del servicio procede el cobro de los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso, mientras que en el corte el servicio no procede cobro alguno y el prestador materializará la medida de corte ya sea taponando la acometida o retirando la acometida, de manera que la terminación del contrato puede hacerse efectiva, es decir que no exista la posibilidad de reconexión fraudulenta, razón por la cual le corresponde a la empresa determinar la forma más efectiva de materializar la medida de corte del servicio.

En cuanto a la eliminación del usuario de la base de datos una vez se termina el contrato de condiciones uniformes con ocasión del corte del servicio, esta es una decisión que le corresponde exclusivamente a la empresa, máxime teniendo en cuenta que conserva la facultad de cobro de las deudas por concepto de servicios suministrados y no canceladas por el usuario.

Igualmente, si el usuario desea nuevamente vincularse con la empresa que le aplicó la medida de terminación del contrato, será decisión autónoma de la empresa determinar si crea una nueva cuenta con este usuario o reactiva la que tenía.

3. Conexión y reinstalación del servicio.

El artículo 142 de la Ley 142 de 1994 señala que para restablecer el servicio público, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones revistas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

De conformidad con lo anterior, los cobros de la reconexión o reinstalación son procedentes tanto en la suspensión como en el corte del servicio respectivamente.

Ahora bien, la ley 142 de 1994 ha previsto únicamente estas dos medidas de suspensión y corte del servicio ante el incumplimiento del usuario, no previó esquemas alternos. Dadas las condiciones previstas en la ley, serán aplicables las medidas referidas.

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: <http://basedoc.superservicios.gov.co>. Ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

MARINA MONTES ÁLVAREZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Diego Mauricio Avila Arellano, Asesor Oficina Asesora Jurídica

NOTAS AL FINAL:

1. Radicado 20145290521332.Tema: SUSPENSION Y CORTE DEL SERVICIO. Debido proceso.

REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO. Costos.

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”.

5. 79.2. Vigilar y controlar el cumplimiento de los contratos entre las empresas de servicios públicos y los usuarios, y apoyar las labores que en este mismo sentido desarrollan los “comités municipales de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios” y sancionar sus violaciones.

6. CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia 564 de 2000 M.P. Alfredo Beltrán Sierra.