



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 873 DE 2020

(noviembre 13)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de Concepto¹³

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020¹², corresponde a la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios, “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de 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 2011¹³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015¹⁴.

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

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relativas a la medición del consumo, relacionadas con posibles fallas en los instrumentos de medición y las responsabilidades que atañen tanto al usuario como al prestador, en el marco del contrato de condiciones uniformes. Las preguntas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones. A continuación, se transcribe la consulta presentada:

“(...) no encuentro ni en el repositorio digital de la SSPD ni de la CREG, comunicación alguna que me enfrente a la responsabilidad contractual de las partes frente a la medición del consumo.

Es decir la obligación de la empresa de servicios públicos de agua o energía está en facturar conforme la diferencia de lecturas del equipo de medida, sin embargo muchos equipos de medida en mal estado pueden pasar por alto en la toma de lectura durante x cantidad de meses, no siendo perceptible el daño a simple vista por el lector y permaneciendo la casa o apartamento desocupado gran parte del día como sucede en la mayoría de los hogares trabajadores del país. y (sic) este daño al ser gradual no constituye desviación significativa del consumo, sin embargo el usuario cuando le llega la factura conoce la disminución en el consumo o el no cobro del mismo y puede dar aviso a la empresa o no decir nada.

En el caso que de (sic) aviso a la empresa está (sic) debería cambiar el equipo de medida inmediatamente cobrar el consumo por promedio y se mantiene el equilibrio contractual. (...)

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015^[6]

Resolución MME 90902 de 2013^[7]

Resolución MME 90708 de 2013^[8]

Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-02

Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-03

Concepto SSPD-OJ-2020-012

Concepto SSPD-OJ-2017-532

CONSIDERACIONES

Con ocasión de los interrogantes propuestos, al margen de la naturaleza o tecnología que tenga el instrumento de medición del consumo, la responsabilidad frente a su adecuado funcionamiento recae tanto en el prestador, quien tiene la obligación de verificar su correcta operación, como del usuario, quien debe garantizar que la reparación o reemplazo se efectúe e igualmente cubrir el costo pertinente, cuando el prestador así lo indique.

Ahora bien, es importante precisar que los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en general, cuentan con un derecho y un deber muy importante, y es el contemplado en el numeral 1o del artículo 9o de la Ley 142 de 1994, de acuerdo al cual, estos "...tienen derecho, a (...) obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados...", derecho que se refuerza con lo dispuesto en el artículo 146 ibídem, que señala que "la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

En este sentido y de forma excepcional, cuando no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, esto es, en los casos mencionados en el artículo 146 de la citada Ley, el prestador queda habilitado para emplear los mecanismos alternos allí consagrados, los cuales deben encontrarse contemplados y descritos en el contrato de condiciones uniformes, y cuya utilización deberá efectuarse únicamente durante el término establecido de forma expresa en la norma en comento, sin que esta forma de determinar y facturar el consumo, se convierta en un procedimiento permanente por parte del prestador.

Por su parte, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 señala:

“Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores”. (Negrilla fuera del texto)

En este orden de ideas, consideramos pertinente reiterar lo señalado por esta Oficina, a través del Concepto SSPD-OJ-2020-767, donde se indicó:

“(…) Excepciones a la medición del consumo.

Antes de entrar al análisis de cada una de estas medidas excepcionales, es necesario precisar que el prestador se encuentra facultado para cobrar el servicio que presta, facultad que se fundamenta en diversas disposiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, referidas principalmente a la onerosidad de los servicios públicos domiciliarios, a la relación contractual entre usuarios y empresas, a los principios de eficiencia y suficiencia financiera, a la prohibición de gratuidad en su prestación y al principio de equidad que impone que cada usuario asuma sus cargas, entre otras.

A. Desviaciones significativas

Se entiende por desviaciones significativas los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fijen los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el caso de los servicios energía y gas combustible o los porcentajes señalados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001 en el caso de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Ahora bien, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 establece el procedimiento a seguir en los eventos en que se presente una desviación significativa:

"Artículo 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas **investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores**. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.” (Negrilla fuera de texto).

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo transcrito, una vez el prestador verifique la existencia de un aumento o disminución en el consumo, de acuerdo con los porcentajes señalados por el prestador o la

regulación, según el servicio de que se trate, debe proceder a investigar la desviación para establecer su causa.

Mientras se establece la causa, el prestador tiene tres formas para calcular el monto a cobrar en la facturación, conforme lo previó el artículo 146 de la Ley 142 de 1994:

- o Con base en la factura de períodos anteriores.
- o Basados en la facturación de suscriptores o usuarios que tengan circunstancias semejantes.
- o Mediante aforo individual.

Una vez concluida la investigación, se facturará lo efectivamente consumido y el prestador deberá abonar o cargar al usuario, la diferencia frente al valor cobrado, según corresponda.

B. Determinación de consumos

El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece la posibilidad que tienen los prestadores para determinar, de manera excepcional, el consumo facturable cuando se configuren las circunstancias allí señaladas, a saber:

o Imposibilidad de medir con instrumentos los consumos, sin que medie acción u omisión de las partes del contrato. Esta determinación se hará solo por un período y para ello se utilizará una de las siguientes formas, las cuales deben estar incluidas en los contratos de condiciones uniformes:

§ Con base en la factura de períodos anteriores.

§ Basados en la facturación de suscriptores o usuarios que tengan circunstancias semejantes.

§ Mediante aforo individual.

o Cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles. En este caso la determinación también se hará solo por un período, utilizando una de las formas señaladas en el punto anterior.

Detectado el sitio y la causa de la fuga, el usuario tendrá dos meses para arreglarlas, y durante este término el cobro de la factura del servicio se hará conforme al consumo promedio de los últimos seis meses.

o Falta de medición del consumo, por acción u omisión atribuible al usuario o suscriptor, evento en el cual, la determinación se podrá efectuar, utilizando una de las tres formas ya señaladas.

De esta forma, es claro que el legislador previó, tanto los eventos en que se puede determinar el consumo sin medición del consumo real, como los mecanismos a través de los cuales se puede efectuar la determinación del consumo facturable.

C. Recuperación de consumos

La recuperación de consumos es un procedimiento de investigación que se produce cuando se registran anomalías en el instrumento de medida que impiden que el consumo pueda ser evidenciado o registrado por el medidor. Esto puede ocurrir por, i) daño del dispositivo de medida; o ii) manipulación fraudulenta del mismo.

Los mecanismos con que cuenta el prestador para determinar los consumos no evidenciados por el aparato de medida, para poder recuperarlos, son los señalados en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, ya citados en los acápite anteriores.

Este procedimiento se diferencia de los anteriores, por cuanto el prestador tiene la posibilidad de realizar un cobro retroactivo por todos los períodos que logre probar, en el evento de que exista dolo del usuario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Finalmente, se advierte que los procedimientos señalados deben adelantarse bajo el cumplimiento del principio del debido proceso y en caso de que el usuario no esté de acuerdo con la actuación desarrollada por el prestador, puede acudir a lo dispuesto en el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, esto es, presentar peticiones, quejas y recursos...”

Por otra parte, en cuanto hace referencia al debido proceso que deben surtir los prestadores de servicios públicos, para efectuar el cambio de los medidores, es de precisar que mediante Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-02, esta Oficina Asesora señaló:

“(…) 2.13. CAMBIO DE MEDIDORES.

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los usuarios tienen la obligación de reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. La empresa, de conformidad con el artículo 145 de la ley 142 de 1994, está autorizada para retirar el medidor para verificar su estado, para lo cual no requiere consentimiento del usuario, basta con que en el Acta quede constancia del personal que realizó la visita, de las condiciones en que se encuentra el medidor, y en general toda la información que permita al usuario conocer las razones del retiro del mismo.

Si la empresa retira el medidor puede instalar otro de manera provisional, con el fin de garantizar lo dispuesto en los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994, según los cuales los usuarios tienen derecho a que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos apropiados.

Si efectuada la revisión la empresa establece que es necesario su reemplazo, debe comunicar tal decisión al usuario, para que este último pueda elegir sobre la adquisición del equipo de medida a la empresa respectiva o en el mercado, de acuerdo con las características técnicas establecidas en las condiciones uniformes del contrato. Si pasado un periodo de facturación el usuario no ha tomado las acciones necesarias para reemplazar el medidor, la empresa está autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario. Las acciones necesarias para reemplazar el medidor pueden ser que el usuario adquiera el medidor en el mercado y lo entregue para instalación a la empresa con el respectivo certificado de calibración, o que le informe a la empresa que ella lo instale a su cargo.

El procedimiento de retiro de los medidores y su posterior envío al laboratorio lo define la empresa prestadora del servicio público en el contrato de condiciones uniformes. Este procedimiento debe realizarse garantizando los derechos al debido proceso y defensa del usuario.

2.13.1. CAMBIO DE MEDIDORES POR MAL FUNCIONAMIENTO.

En los casos en que de conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, el usuario deba reemplazar el medidor, la empresa debe comunicar al usuario por escrito y con toda claridad qué tipo de irregularidades identificó en el medidor y por qué razones se debe reponer o reparar el equipo de medida; con dicha comunicación, debe adjuntar el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

(…)

2.13.2 CAMBIO DE MEDIDORES POR DESARROLLO TECNOLÓGICO.

El artículo 144 de la ley 142 de 1994 prescribe que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando la empresa establezca que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En tal circunstancia, la empresa comunicará al usuario tal decisión.

identificando claramente las razones para su cambio y le concederá un plazo para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a la empresa. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, la Empresa procederá a costa del usuario a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor". (...)” (Subrayado fuera de texto)

De igual forma, a través del Concepto SSPD-OJ-2020-012, sobre el particular se indicó:

“(…) El cambio de un medidor debe tener sustento, conforme a lo señalado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, en: (i) un avance tecnológico verificable que garantice de una mejor manera la medición, o en (ii) una situación que impida o afecte la medición, por un mal funcionamiento del aparato que se encuentre instalado en el domicilio del usuario.

Al respecto, debe considerarse que según el artículo 9, numeral 1 de la Ley 142 de 1994, los usuarios de servicios públicos domiciliarios tienen el derecho a obtener de sus prestadores la medición de sus consumos reales, a través de instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de los plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora respectiva, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecida por la Ley.

En línea con lo anterior, el citado artículo 144 de la Ley 142 de 1994 señala, acerca de los instrumentos de medición del consumo, que en los contratos de condiciones uniformes el prestador podrá exigir que los usuarios o suscriptores adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos para la medición de estos.

De igual forma, la citada disposición precisa que los usuarios o suscriptores podrán adquirir los bienes y servicios a quien a bien tengan y que el prestador deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas establecidas en el respectivo contrato de condiciones uniformes.

En ese mismo sentido, señala el artículo 144 ibídem que no es obligación del usuario o suscriptor cerciorarse de que los medidores funcionen, pero sí la de hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa, cuando (i) se determine que su funcionamiento no permite la lectura de los consumos adecuadamente, o cuando (ii) el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Conforme lo expuesto en la disposición bajo análisis, el cambio de un aparato de medida debe justificarse e informarse al usuario conforme al derecho fundamental al debido proceso.

Así se indicó en el Concepto SSPD – OJ 532 de 2017, en el que a propósito de este tema dispuso lo siguiente:

“Determinada y comunicada la necesidad de cambio de los medidores, ya sea por fallas de estos o por avance tecnológico, el usuario o suscriptor contará con un período de facturación para reparar o reemplazar los medidores. Si pasado dicho período el usuario o suscriptor no lo hace, el prestador podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.? (...)”

En el caso de cambio de medidor por avance tecnológico, no será necesario verificar si el medidor actualmente instalado funciona de forma correcta o no, razón por la cual el usuario estará obligado a realizar el cambio, so pena de que la empresa lo realice a su costa.

En todo caso, siempre que sea requerido el cambio, se entiende que se debe notificar al usuario de esta decisión, para que éste último pueda elegir con libertad al proveedor del equipo de medida, de acuerdo con las características solicitadas por la empresa y antes que trascurra un periodo de facturación; de lo contrario, se reitera, la empresa se encontrará autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario.

Ahora bien, sobre el cambio de medidor por razones tecnológicas ni la regulación ni la legislación establecen parámetros que permitan determinar la vida útil de un medidor, o la necesidad de su reemplazo frente a

avances de la técnica, ni tampoco si dichos cambios pueden operar en aquellos casos en que el medidor instalado se encuentre aun dentro de su periodo de garantía.

Sin embargo, esta Oficina Asesora Jurídica, con ocasión de del (sic) criterio jurídico unificado de esta Superintendencia en lo concerniente a los instrumentos de medición del consumo y a la determinación del consumo facturable, correspondientes a los Capítulos IV y V del Título VIII de la Ley 142 de 1994, señalo lo siguiente:

"El artículo 144 de la ley 142 de 1994 prescribe que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando la empresa establezca que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En tal circunstancia, la empresa comunicará al usuario tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio y le concederá un plazo para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a la empresa. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, la Empresa procederá a costa del usuario a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor".

De acuerdo con el texto citado, no sería posible argumentar la necesidad de cambio de los instrumentos de medida sobre la base de avances inexistentes o que no han sido explicados de manera suficiente, pues ello constituiría una contravención del artículo 44 de la Ley 142 de 1994, que debidamente denunciada, podría conllevar la imposición de sanciones por parte de esta Superintendencia al tenor de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 79 y en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

En efecto, la posibilidad de que un medidor pueda ser cambiado por avances tecnológicos no es una patente de corso para que los prestadores de forma indiscriminada cambien los medidores a su arbitrio, pues la facultad establecida por el legislador para su cambio por esta razón, lo que busca no es crear un negocio a favor de prestadores y proveedores de equipos de medida, sino garantizar que la medición para el usuario será lo más exacta posible.

No obstante, la regulación no ha establecido un periodo mínimo a partir del cual pueda cambiarse un medidor por avances tecnológicos, pero en el caso que usted considere que el cambio no responde a un real avance de la técnica, puede acudir ante esta Superintendencia de manera que se desarrollen las investigaciones del caso y se sanciones, de ser el caso, las violaciones que del régimen de los servicios públicos domiciliarios hayan hecho los respectivos prestadores.

(...)

En el concepto citado, cuyas conclusiones se reiteran en el presente escrito, esta Oficina señaló que, siempre que se requiera el cambio de medidor, se debe: (i) notificar y explicar al usuario dicha decisión, para que éste pueda elegir con libertad al proveedor del equipo de medida, de acuerdo con las características solicitadas por el prestador antes que trascorra un periodo de facturación, y (ii) se identifiquen en todos los casos las razones tecnológicas que justifican el reemplazo.

Lo anterior no se contradice con lo expuesto en el artículo 75 de la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, pues en tal disposición, que plantea las condiciones que deben cumplir los micromedidores del servicio público domiciliario de acueducto, no se indica que el cambio de los equipos de medida por avance tecnológico, pueda hacerse transgrediendo los derechos de los usuarios o desconociendo el debido proceso que en todas las actuaciones de los prestadores debe respetarse como fundamento constitucional de obligatorio cumplimiento. (...)"

Conforme con lo anterior, el reemplazo de los dispositivos de medida opera cuando i) su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos; y ii) un desarrollo tecnológico permita el acceso a instrumentos de medición más precisos. De igual forma, es claro que durante este proceso, el prestador deberá garantizar el debido proceso al usuario, para lo cual, deberá notificarle e informarle claramente las

razones por las cuales se hace necesario el cambio del medidor, y permitirle decidir si lo adquiere por cuenta propia en el mercado, o si lo prefiere a través de la empresa prestadora.

De igual forma, el referido artículo 146 señala varias situaciones que pueden impedir la medición del consumo, tales como la ocurrencia de fallas en el equipo de medición, la ubicación del medidor dentro de un inmueble deshabitado y sin acceso, y la renuencia a permitir el acceso a este, eventos en los que la medición del consumo deberá determinarse conforme a lo previsto de manera excepcional y temporal, en dicha disposición.

Lo mismo sucede durante la investigación de desviaciones significativas, ya que mientras se logran establecer las causas que la originan, el prestador podrá determinar el cobro del consumo, de acuerdo con lo dispuesto en la norma aludida, esto es, (i) con base en la factura de períodos anteriores; (ii) basado en la facturación de suscriptores o usuarios que tengan circunstancias semejantes; o (iii) mediante aforo individual, y una vez determinada la causa, las diferencias frente a los valores que se cobraron, se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

De suerte que, estos mecanismos alternativos de cobro del consumo, establecidos en la Ley 142 de 1994, solamente podrán ser empleados excepcionalmente por el prestador, cuando concurra alguna de las situaciones allí establecidas, y durante el término señalado para el efecto, sin que este procedimiento se aplique en forma habitua.

CONCLUSIÓN

Conforme con las consideraciones expuestas, se procede a dar respuesta a los interrogantes presentados en el escrito de consulta:

“En el caso en el que el usuario vea la disminución en su factura y no avisa,

“1. ¿ES OMISIÓN DE LA EMPRESA?”

“2. ¿ES UNA OMISIÓN DEL USUARIO NO AVISAR A LA EMPRESA?”

Como bien lo indica el artículo 146 de la ley 142 de 1994, tanto la empresa, como el suscriptor o usuario del servicio, tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Por su parte, el artículo 144 *ibidem*, señala expresamente que “No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.”

En este sentido es claro que si bien se trata de una responsabilidad compartida, no es obligación del suscriptor o usuario, cerciorarse de que los dispositivos de medición, funcionen de forma adecuada.

“3. ¿AL GENERARSE UN DESEQUILIBRIO CONTRACTUAL A FAVOR DEL USUARIO COMO SE EQUILIBRA EL CONTRATO?”

“4. ¿CONSTITUYE UN ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA A FAVOR DEL USUARIO EL NO DAR AVISO A LA EMPRESA Y APROVECHARSE DE ESA SITUACIÓN?”

Como se indicó previamente, a través del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el legislador estableció los mecanismos con que cuenta el prestador para efectuar la determinación del consumo, los cuales evitan la ocurrencia de un desequilibrio contractual, o por lo menos, lo moderan. Estos mecanismos son excepcionales y aplicables durante un periodo, en este sentido, no se trata de un mecanismo prolongado ni caprichoso que favorezca un desequilibrio de tal entidad, que llegue a generar un enriquecimiento sin causa.

En todo caso, si el prestador comprueba la existencia de una conducta dolosa del usuario o suscriptor, podrá recuperar los consumos efectuados y no facturados, correspondientes a los periodos que logre demostrar (artículo 150 de la Ley 142 de 1994).

“5. ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO FRENTE A LAS FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS ADEMÁS DE PAGARLAS?”

De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14.9 del artículo 14 de la ley 142 de 1994, la factura de servicios públicos, “es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos”.

En este sentido y como bien se indica en la inquietud formulada, la principal obligación del suscriptor u usuario del servicio, es efectuar el pago de la misma. De igual forma y en el evento de que la misma no sea recibida por el suscriptor o usuario en la fecha establecida para el efecto, tendrá la obligación de acercarse a la oficina del prestador y solicitar una copia de la misma, ya que el hecho de no recibirla, no lo libera de la obligación de atender el pago derivado del servicio efectivamente prestado, es decir, este hecho no lo exime de su obligación contractual.

“6. ¿SE PUEDEN ESOS CONSUMOS RECUPERAR POR PARTE DE LA EMPRESA CONFORME LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 150 DE LA LEY 142 DE 1994?”

Como se indicó en la respuesta a la pregunta 4, el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 faculta a los prestadores de servicios públicos, para recuperar el valor de los servicios que no se facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, si se comprueba la existencia de dolo del suscriptor o 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 20205292051652

TEMA: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CONSUMO

Subtema: Clasificación de las fugas. Cambio y reparación de medidores. Medición y cobro por promedio

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 del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio"
7. "Por medio de la cual se expide el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible."
8. "Reglamento Técnico De Instalaciones Eléctricas (RETIE)."

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