**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**CONCEPTO 892 DE 2020**

(noviembre 23)

**XXXXXXXXXXXXXXX**

**Ref. Solicitud de concepto**[1]

**COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020[2], la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "…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 2011[3], sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015[4].

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**

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

"(…) ¿cuánto tiempo debe una empresa de servicio público, y en mi caso (…), para que reconecte el servicio después de efectuado el pago del mes vencido? (…)"

**NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

Ley 142 de 1994[5]

Resolución CREG 108 de 1997[6]

**CONSIDERACIONES**

El artículo 142 de la Ley 142 de 1994 determina que, para que el prestador pueda reestablecer el servicio público domiciliario suspendido, los usuarios deberán pagar los gastos de reinstalación y reconexión en los que haya incurrido el prestador. El artículo mencionado dispone:

**"ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** Para restablecer el servicio, 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 previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato".

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio".

Lo anterior quiere decir, que hasta tanto el usuario (i) no haya eliminado la causa que dio lugar a la suspensión; (ii) cancele los gastos en que incurra la empresa para restablecer el servicio; y (iii) cumpla con las demás condiciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes, si a ello hay lugar, no procederá la reconexión del servicio.

Con respecto al plazo para restablecer el servicio, se puede observar que el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, indica de forma general que el restablecimiento debe efectuarse en un "plazo razonable". Sin embargo, de forma particular, el artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012, dispone lo siguiente:

**"ARTICULO 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.** Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse **dentro de las 24 horas siguientes**". (Negrilla fuera del texto)

Al respecto es importante tener en cuenta que, frente a la discrepancia o diferencia presentada entre las disposiciones transcritas, se debe tomar en consideración lo señalado en el artículo 186 de la citada Ley 142 de 1994, de acuerdo al cual, "…esta Ley reglamenta de manera general las actividades relacionadas con los servicios públicos definidos en esta Ley; deroga todas las leyes que le sean contrarias; y prevalecerá y servirá para complementar e interpretar las leyes especiales que se dicten para algunos de los servicios públicos a los que ella se refiere. **En caso de conflicto con otras leyes sobre tales servicios, se preferirá ésta**, y para efectos de excepciones o derogaciones, **no se entenderá que ella resulta contrariada por normas posteriores sobre la materia, sino cuando éstas identifiquen de modo preciso la norma de esta Ley objeto de excepción, modificación o derogatoria"**. (Negrilla fuera del texto)

En este sentido, es claro que en el caso analizado, no se puede interpretar que la norma contenida en el Decreto Ley 019 de 2012, derogó lo dispuesto en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, toda vez que no se determinó de forma expresa en la primera, la derogatoria de tal previsión legal.

Así las cosas y en aplicación del principio de prelación normativa, debe preferirse lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, ya que se trata de una ley de naturaleza especial, y cuyas disposiciones, como lo indicó el legislador en la misma, solamente pueden ser objeto de derogatoria o modificación, de forma expresa, esto es, a través de la identificación clara y precisa de la norma que va a ser objeto de exclusión o de cambio.

En este orden de ideas es dable concluir, que con respecto al término para restablecer o reconectar el servicio, se debe tener en cuenta lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 142 de la Ley 142 de 1994, que señala que debe efectuarse en un plazo razonable, una vez el suscriptor o usuario, haya eliminado la causa que dio lugar a la suspensión, y cancelado los gastos en que incurra la empresa para restablecer el

servicio, so pena de que se presente una falla del servicio, con las consecuencias que ello acarrea para el prestador.

Ahora bien, con respecto a los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, es de señalar que la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible – CREG, mediante la expedición de la Resolución CREG 108 de 1997, a través de la cual estableció los parámetros generales de protección de los derechos de los usuarios de estos servicios, señaló sobre el particular lo siguiente:

"**ARTÍCULO 57. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato.

**PARÁGRAFO 1o.** La empresa establecerá en las condiciones uniformes del contrato los valores a cobrar por la reconexión y reinstalación del servicio a los suscriptores o usuarios.

**PARÁGRAFO 2o. Una vez el suscriptor o usuario cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, la empresa deberá restablecer el servicio en un término no mayor al señalado en las condiciones uniformes para efectuar la reconexión o reinstalación, el cual en todo caso no podrá exceder de tres días**".

Por tanto, una vez suspendido el servicio por el incumplimiento del usuario, la empresa puede imponer los cobros por reconexión autorizados por la regulación…" (Negrilla fuera del texto)

Del contenido de la norma regulatoria aludida, es dable colegir, que en cuanto al servicio de gas combustible por redes se refiere, el término razonable para efectuar la reconexión del servicio, debe encontrarse establecido en el contrato de condiciones uniformes, que en ningún caso puede exceder de tres (3) días, una vez el suscriptor o usuario haya cumplido con las condiciones establecidas en la Ley 142 de 1994, para el efecto.

**CONCLUSIONES**

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

- Para que proceda la reconexión de un servicio público domiciliario, el usuario deberá eliminar la causa que dio lugar a la suspensión y cancelar los gastos en que incurra la empresa para restablecerlo.

- El restablecimiento del servicio deberá efectuarse en un "plazo razonable" después de que el suscriptor o usuario haya dado cumplimiento a las obligaciones señaladas en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, so pena de que se presente falla del servicio.

- Para el servicio de gas combustible por redes, el término razonable para efectuar la reconexión del servicio, debe encontrarse establecido en el contrato de condiciones uniformes, sin que en ningún caso exceda de los tres (3) días siguientes al cumplimiento de las obligaciones a cargo del suscriptor o usuario, para que proceda el restablecimiento del servicio.

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 20205292143182**

**TEMA: RECONEXION DEL SERVICIO**

**Subtemas: Términos para restablecer el servicio**

**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 la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones".**

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