



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 435 DE 2021

(junio 24)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

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:

"(...) Con fundamente en la Ley 1755 de 2015 artículo 14 respetuosamente me permito solicitarles me absuelvan la siguiente consulta:

La empresa (...) puede suspender el servicio de GAS y cobrar la reconexión a pesar de que no envía la Factura de Cobro del Servicio ni física ni electrónicamente, como se debe interpretar la parte final del inciso segundo del artículo 148 de la Ley 142 de 1994 en el que se establece que 'El suscriptor o usuario no estará

obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario (...)” (SIC)

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Decreto 19 de 2012^[6]

Resolución CREG 108 de 1997^[7]

Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-03

CONSIDERACIONES

Con el fin de emitir un concepto de carácter general, es necesario reiterar que, en sede de consulta, no es posible para esa Oficina emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia, ni tienen carácter obligatorio ni vinculante, siendo que se emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución, por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015.

De esta forma, considerando lo señalado en el escrito de consulta, se procede a dar respuesta entendiendo que el servicio fue suspendido con apego al supuesto previsto en la norma, es decir, por no pago de la factura.

En efecto, el acto de suspensión por incumplimiento, tiene su fundamento legal en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y procede en uno de los siguientes eventos, (i) cuando se haya verificado la falta de pago por el término que fije el prestador en el contrato de condiciones uniformes, sin que exceda tres períodos de facturación, cuando esta sea mensual; (ii) cuando se compruebe el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas; (iii) verificada la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio; o (iv) cuando se presente alguna de las causales señaladas en el contrato de condiciones uniformes celebrado entre la empresa prestadora y el usuario. La norma señala:

“Artículo 140 Suspensión por Incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.” (Subrayas fuera del texto).

De acuerdo con lo anterior, los prestadores de servicios públicos domiciliarios están obligados a suspender el servicio, a los usuarios que incumplan con el pago de la factura en el plazo establecido en el contrato de condiciones uniformes que, en todo caso, no podrá exceder los tiempos prescritos en la norma citada.

Por su parte, los artículos 148 y 150 de la Ley 142 de 1994 señalan que en las facturas de servicios públicos, los prestadores no pueden cobrar servicios no prestados, tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio y, que luego de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, los prestadores no podrán cobrar bienes o servicios que no fueron facturados por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, a menos que se compruebe el dolo del suscriptor o usuario. Veamos el contenido del citado artículo 148:

“Artículo 148. Requisitos de las Facturas. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario” (Subrayas fuera de texto)

De la norma en cita es claro que, los prestadores de servicios públicos domiciliarios no pueden cobrar servicios no prestados, cobrar tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, a menos que el cobro provenga de un mandato normativo o que cuente con la autorización del usuario, así como tampoco alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario. De tal manera que, en el caso de que un prestador haya incumplido alguna de las prohibiciones anotadas, debe proceder a la devolución de los cobros realizados.

Por su parte, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, estableció en los artículos 41 y 42 de la Resolución CREG 108 de 1997, el contenido y requisitos mínimos de las facturas de los servicios de energía eléctrica y gas combustible:

“Artículo 41o. Contenido de las facturas. Las facturas señalarán el valor del consumo y demás servicios inherentes al servicio prestado sobre los cuales haya existido estipulación en el contrato de servicios públicos, de acuerdo con la ley.”

“Artículo 42o. Requisitos mínimos de la factura. Las facturas de cobro de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible por red física, contendrán, como mínimo, la siguiente información:

- a) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- d) Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
- e) Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.

- f) Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
- g) Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
- h) Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
- i) Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
- j) Los cargos expresamente autorizados por la Comisión.
- k) Valor de las deudas atrasadas.
- l) Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
- m) Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.
- n) Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
- o) Sanciones de carácter pecuniario.
- p) Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.
- q) Otros cobros autorizados. (...)"

De tal manera que, en las facturas de estos servicios sólo se podrán incluir los conceptos relacionados con la prestación de los mismos, es decir, que la inclusión de cualquier otro valor solamente será factible cuando medie autorización o habilitación expresa de la ley, la regulación o del usuario.

Ahora bien, respecto del procedimiento que el prestador debe surtir para dar a conocer la factura de servicios públicos a los suscriptores y usuarios, esta Oficina Asesora se pronunció mediante concepto unificado SSPD-OJ-2009-03, donde indicó:

"(...) 3.2 CONOCIMIENTO DE LA FACTURA.

El artículo 148 de la ley 142 de 1994, señala igualmente que en los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores y usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo dispuesto en el contrato. Agrega esta norma que el suscriptor o usuario no está (sic) obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla.

En este asunto, también se da amplio margen a la empresa para fijar estos requisitos. Es necesario precisar que el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, admite facturación bimestral, o facturación mensual.

De otro lado, este artículo establece que el conocimiento **se presumirá de derecho, cuando la empresa cumpla lo estipulado.**

Las presunciones son una figura del Código Civil, artículo 66, para probar determinados hechos o circunstancias. Según esta norma, si un hecho según la expresión de la ley se presume de derecho, "...se entiende que es inadmisile la prueba en contrario, supuestos los antecedentes o circunstancias." Aplicando esta norma del Código Civil a lo que establece el artículo 148 de la ley 142 de 1994, significa que, sólo basta con que la empresa pruebe que cumplió con lo establecido en el contrato para dar a conocer la factura, para que ésta se tenga por conocida por el suscriptor o usuario. **En tal caso, no sirve de prueba, la afirmación**

del usuario acerca del desconocimiento de la factura, pues como se dijo, probado que la empresa cumplió, el suscriptor o usuario se entiende informado del contenido de la factura.

Finalmente, conviene señalar que cuando este artículo establece que el usuario no esta (sic) obligado a cumplir con las obligaciones que cree la factura, sino después de conocerla, no significa, que si el usuario no recibe la factura, la empresa pierde el derecho a recibir el precio; los dos únicos casos en que la empresa pierde al derecho a recibir el precio es cuando hay cobros inoportunos conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994, y en el supuesto del artículo 146 de la misma ley, cuando por acción u omisión de la empresa, falta la medición del consumo.

Cuando el usuario no recibe la factura, tiene el deber de acercarse a la empresa y solicitar una copia. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago^{III}. Una cosa es que el usuario no este obligado a cumplir dentro de los plazos señalados, por ejemplo, para pagar, y otra muy distinta que quede definitivamente eximido de la obligación. (...) (Subrayas y negrillas fuera de texto)

Bajo el anterior contexto, es claro que el prestador del servicio debe incluir en las condiciones uniformes del contrato, el tiempo, modo y lugar en que pondrá en conocimiento la factura al usuario, razón por la cual una vez haya agotado este procedimiento y cumplido con lo allí señalado, no puede el usuario afirmar que la desconoce por el hecho de no haberla recibido, ya que en tal caso y como se indicó en el concepto, el usuario tiene el deber de solicitar copia de la factura ante el prestador, cuando no la haya recibido en su inmueble.

Ahora bien, conforme con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios pueden cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación del servicio, para recuperar los costos en los que incurran en el desarrollo de dicha actividad, cuando quiera que se haya suspendido el servicio por una causa imputable al usuario, como puede serlo, en este caso, la falta de pago dentro del periodo que determine el prestador en las condiciones de su contrato.

Ello concuerda con lo dispuesto en el artículo 142 ibídem, que señala:

“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.” (Subraya fuera de texto)

Esto significa que, si la suspensión o corte del servicio se ocasionaron por una conducta imputable al suscriptor o usuario, como en este caso, por la mora en el pago del mismo, pero luego de esta medida, el usuario se pone al día con los pagos atrasados, si bien tiene derecho a que el servicio se le restablezca, también tiene la obligación de pagar los gastos de reinstalación o reconexión en los que el prestador incurra, de acuerdo con lo establecido en el contrato de servicios públicos, para el efecto.

Al respecto, cabe señalar que el cobro de los gastos aludidos será procedente, siempre y cuando realmente se haya suspendido el servicio, y como consecuencia de ello, el prestador deba incurrir en costos para efectuar la reconexión de este.

Finalmente, frente a la legalidad del cobro por reconexión y el monto de la tarifa que por tal concepto puede ser cobrado al usuario, se reitera, que conforme con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 96 y en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de estos servicios se encuentran facultados para cobrar un cargo por tal concepto, cuyo propósito es el de recuperar los costos en los que incurren por su ejecución.

CONCLUSIONES

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

- El prestador del servicio debe incluir en las condiciones uniformes del contrato, el tiempo, modo y lugar en que pondrá en conocimiento la factura al usuario, razón por la cual una vez haya agotado este procedimiento y cumplido con lo allí señalado, no puede el usuario afirmar que la desconoce, por el hecho de no haberla recibido, ya que en tal caso, tiene el deber de solicitar copia de la factura ante el prestador, cuando no la haya recibido en su inmueble.

- Conforme con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 96 y en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, pueden cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación del servicio, para recuperar los costos en los que incurran en el desarrollo de dicha actividad, cuando quiera que se haya suspendido el servicio por una causa imputable al usuario, como puede serlo, en este caso, la falta de pago dentro del periodo que determine el prestador en las condiciones de su contrato.

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/consulta-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 FENÁNDEZ

JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado 20215290862392

TEMA: FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Subtemas: Deber del usuario de solicitar copia de la factura.

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 el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."

7. "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."

8. Resolución 108 de 1997, Artículo 46 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, Resolución 151 2001 Artículo 1.3.21.3 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y Resolución 575 de 2002, Artículo 7.2.2 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

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