



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 442 DE 2021

(junio 25)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², 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 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

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

Como antecedente de la consulta se manifiesta que, luego de la venta de un inmueble, al solicitar la conexión de los servicios públicos el prestador de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se negó a instalarlos, argumentando que la dirección del predio no existía y que la registrada presentaba una deuda de más de veinticuatro millones de pesos, a pesar de que el propietario había solicitado el corte de todos los servicios, indicando que otra persona efectuó la solicitud de estos servicios.

Con fundamento en lo anterior y teniendo en cuenta que la consulta elevada contiene una serie de preguntas relativas a la suspensión y corte del servicio, éstas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Decreto 417 de 2020^[6]

Decreto 441 de 2020^[7]

Resolución CRA 911 de 2020^[8]

Resolución CRA 936 de 2020^[9]

Resolución MSPS 738 de 2021^[10]

Corte Constitucional, Sentencia C-150 de 2003^[11]

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.

En claro lo anterior, en el presente documento se efectuarán algunas consideraciones relacionadas con los siguientes ejes temáticos: (i) suspensión y corte del servicio y rompimiento de la solidaridad; (ii) personas de especial protección constitucional; (iii) medidas adoptadas en la emergencia sanitaria y (iv) defensa de los usuarios en sede de la empresa.

(i) Suspensión y corte del servicio y rompimiento de la solidaridad.

De manera inicial es de señalar, que el párrafo del artículo 130 y los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, con respecto a la suspensión y corte del servicio, establecen:

“Artículo 130. Partes del contrato. <Artículo modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

(...)

PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.”
(Subraya fuera de texto)

“Artículo 140. Suspensión por Incumplimiento. (Modificado por el Artículo 19 de la Ley 689 de 2001). 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 (...).

“Artículo 141. Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos” (Subraya fuera de texto)

De conformidad con lo señalado es de precisar que, frente al incumplimiento del contrato o la mora del suscriptor o usuario del servicio en el pago de este, el prestador tiene la obligación de suspenderlo ya que así lo determinó de forma expresa el legislador. Vale señalar al respecto, que dicha obligación fue consagrada con un doble propósito: por un lado, el de otorgar un mecanismo de presión al prestador para asegurar el pago del servicio adeudado, y por el otro, para otorgar una garantía al propietario del inmueble frente a la mora del arrendatario, a través del rompimiento de la solidaridad, evitando de esta manera que la deuda se incremente, o que si ello ocurre, el propietario deje de ser responsable solidariamente por el cumplimiento de la misma.

En este sentido, en el régimen de estos servicios, la solidaridad se predica tanto de los derechos que surgen del contrato de servicios públicos, como de las obligaciones derivadas del mismo, solidaridad que aplica para el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor del servicio y el usuario del mismo. Aspecto que se configura en igual medida respecto de la ruptura de la solidaridad, en este caso, generada para el prestador como consecuencia de no realizar la suspensión del servicio, lo cual genera el cese de la responsabilidad del propietario del inmueble a partir de la fecha en la cual el prestador debió proceder a la suspensión del servicio conforme a lo señalado en la Ley y el contrato de condiciones uniformes.

Ahora, en cuanto al plazo para ejecutar la medida de suspensión, estas disposiciones remiten su determinación al contrato de servicios públicos, aunque establecen un límite temporal para adoptarla, correspondiente al término de dos (2) períodos de facturación, cuando esta sea bimestral y de tres (3) períodos, cuando sea mensual; plazos máximos que posibilitan al prestador establecer plazos inferiores en el contrato, de forma que pueda suspender el servicio, si así lo dispone el contrato, cuando se presenta la mora de un solo período de facturación una vez se haya verificado tal situación y se haya atendido el procedimiento pertinente.

En este punto es importante señalar que, la suspensión y el corte del servicio son dos medidas diferentes ya que, mientras la primera hace referencia a una suspensión temporal o transitoria del suministro del servicio, esto es, hasta que el usuario dé cumplimiento a la obligación de pago pendiente, o subsane la situación que generó dicha suspensión, la terminación del contrato y corte del servicio, es una medida definitiva pues ella

implica que la prestación del servicio cesa de manera definitiva, lo que se materializa a través del taponamiento o retiro de la acometida y se presenta cuando el usuario incumple los términos del contrato por varios meses, es reincidente, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, circunstancia que deriva en la terminación o resolución del contrato de servicios públicos.

Así las cosas es dable colegir que, cuando opera el corte del servicio y la consecuente terminación del contrato de servicios públicos, no puede haber lugar a efectuar ningún cobro al suscriptor o usuario del mismo a partir del momento en que conforme la Ley y el contrato era procedente esta medida, en primer lugar, por la inexistencia de una relación contractual y en segundo término, porque tampoco existe la prestación del servicio, pues en este caso, se ha perdido el derecho al suministro del mismo por haber incurrido en alguna de las causales establecidas en la ley o en el contrato de condiciones uniformes para el efecto. Lo anterior, en la medida que el prestador haya actuado conforme a sus obligaciones.

(ii) Personas de especial protección constitucional.

Como fue expuesto, el hecho de no cumplir con la obligación de suspender el servicio genera efectos jurídicos, tales como el rompimiento de la solidaridad para el cobro de los servicios consumidos y no pagados. Sin embargo, es de precisar que no en todos los casos dicha suspensión puede operar de manera inmediata, ya que como bien lo ha señalado la Corte Constitucional en los pronunciamientos que sobre el particular ha emitido, es necesario surtir un procedimiento previo por parte del prestador antes de adoptar dicha medida.

En efecto, la Corte reconoce la existencia de ciertos límites constitucionales y legales dentro de los cuales se debe enmarcar el comportamiento de los prestadores al momento de suspender o cortar los servicios públicos domiciliarios, límites que en resumen son: (i) garantizar el debido proceso a los usuarios, garantía que se traduce en obligación de comunicar la adopción de la medida a través de un aviso previo adecuado, que bien puede estar incorporado en la factura del servicio, determinando además la fecha límite de pago, la consecuencia de no pagar, los recursos que proceden contra la suspensión y la autoridad ante quien deben interponerse y (ii) no pueden suspender arbitrariamente el servicio en ciertos establecimientos usados por personas especialmente protegidas por la Constitución, ni a usuarios que gozan de la protección aludida.

La Corte Constitucional en la Sentencia C-150 de 2003, determinó que existen situaciones muy específicas, relacionadas con personas o con bienes que pueden resultar perjudicados por la suspensión del servicio, por el hecho de encontrarse catalogados como de especial protección Constitucional, eventos en los cuales no es posible suspender de manera abrupta la prestación de estos servicios; sin embargo, ello no significa que dicha protección se predique de todas las personas o inmuebles, ya que para que esta protección sea aplicable es necesario que la decisión de suspenderlo ocasione el desconocimiento de derechos fundamentales de los sujetos protegidos, o afecte gravemente las condiciones de vida de la comunidad protegida.

En efecto, la Corte Constitucional manifestó:

“(…) cuando la suspensión del servicio tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad, una empresa prestadora de algún servicio público domiciliario puede y, según las circunstancias del caso, debe adoptar la decisión de continuar prestando el servicio a un usuario moroso sin que ello genere consecuencias adicionales a la ruptura de la solidaridad que vincula al propietario del inmueble, al suscriptor y a los usuarios del servicio respecto de sus obligaciones pecuniarias de que tratan las normas acusadas. (...)”

En estos casos, ha señalado la Corte que lo que debe cambiar es la forma de prestar el servicio público, en el sentido de ofrecerle al usuario final unas cantidades mínimas básicas e indispensables, las cuales deben ser fijadas por el prestador del servicio, teniendo en cuenta para ello, entre otros aspectos, la cantidad de

personas que habiten el inmueble y sujetándose a criterios aceptables necesarios para garantizar los derechos a la vida, la salud y la dignidad.

(iii) Medidas adoptadas en la emergencia sanitaria.

Ahora bien, no se puede perder de vista la situación actual del país generada por la pandemia, ya que por tal causa el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud y Protección Social, como autoridad sanitaria del Sistema de Vigilancia en Salud Pública, expidió la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, a través de la cual declaró la emergencia sanitaria en el territorio del país, con el fin de prevenir y controlar la propagación del COVID-19. Declaratoria que ha sido prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 y Resoluciones No 222 y 738 de 2021, esta última que prorrogó su vigencia hasta el 31 de agosto 2021.

De igual forma y en razón al crecimiento exponencial de la pandemia, el Gobierno Nacional expidió los Decretos 417 y 637 de 2020, por medio de los cuales declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional. Con fundamento en ello, expidió el Decreto 441 de 2020 a través del cual se ordenó la reinstalación y/o reconexión inmediata del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales que se encontraban en condición de suspensión y/o corte del servicio.

Cabe señalar, que si bien la norma en mención había exceptuado a quienes se les hubiere interrumpido el suministro del servicio por la causal de fraude a la conexión o al servicio, dicha excepción fue posteriormente declarada inexecutable por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-154 de 2020 por considerar que esta excepción no era compatible con el deber de asegurar la vida y la salud de los suscriptores y demás integrantes de la comunidad y agregó que, en todo caso, el costo de la reconexión inmediata debía ser asumido posteriormente por tales suscriptores.

Por su parte, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en ejercicio de sus facultades regulatorias expidió la Resolución CRA 911 de 2020, modificada por la Resolución CRA 936 de 2020, a través de la cual reguló de manera expresa lo relativo a la suspensión y corte del servicio de acueducto, en armonía con la medida establecida en el artículo 1o del citado Decreto Legislativo, indicando que las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no podrán adelantar acciones de suspensión o corte del servicio a los suscriptores residenciales hasta la finalización de la declaratoria de emergencia sanitaria, sin que exista norma reglamentaria o regulatoria que prohíba la suspensión o corte del servicio a otro tipo de suscriptores.

Es de señalar que, en cuanto hace referencia al servicio público domiciliario de energía eléctrica, el Gobierno Nacional no estableció prohibición especial respecto de la suspensión del servicio durante la emergencia sanitaria, como si ocurrió con el servicio de acueducto, aunque si adoptó algunas medidas tendientes a mitigar la afectación en la prestación del mismo.

(iv) Defensa de los usuarios en sede de la empresa.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores y/o usuarios pueden interponer los recursos de reposición ante el prestador y subsidiariamente el de apelación ante esta Superintendencia, cuando se encuentran inconformes con los actos y decisiones de los prestadores de servicios públicos domiciliarios referentes a: (i) la negativa del contrato, (ii) la suspensión, (iii) terminación, (iv) corte y (v) facturación del servicio, que estos realicen.

En este sentido, los suscriptores y/o usuarios de estos servicios pueden controvertir las decisiones de los prestadores referentes a los temas mencionados, para lo cual se encuentran facultados para presentar las reclamaciones pertinentes de manera individual ante el prestador, las cuales una vez resueltas y en caso de no haber sido respondidas de la forma esperada, podrán ser impugnadas a través de la interposición de los recursos aludidos, dentro de la misma oportunidad temporal.

Por su parte, los artículos 152 y 158 *ibídem*, señalan que los prestadores de estos servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, so pena de que opere el silencio administrativo positivo, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se procede a responder manera general las preguntas formuladas:

“1) ¿Cuáles son las normas de igual o superior jerarquía que facultan a los operadores, para DESECHAR los presupuestos, claros, expesos y perentorios, que se consagran en los Artículos 140 y 141 de la ley 142 de 1994 y sustraerse de dar por terminado el contrato y proceder al corte definitivo del servicio, que le señalan las condiciones uniformes, en los casos en que existen materias que afectan gravemente a la empresa o a terceros y en cambio, SEGUIR COBRANDO consumos, generados por un usuario que a decir del operador, se reconectaba sin autorización de la empresa?”

“3) ¿Acaso la falta de pago (que de acuerdo a lo manifestado por el operador, en los actos administrativos de facturación) se permitió por doscientos setenta y dos (272) períodos de facturación y de la que deriva una obligación que supera los veinticuatro (24) millones de pesos; no puede considerarse materia que afecta gravemente las finanzas de la empresa y pone en riesgo el patrimonio económico de los suscriptores o usuarios?”

Conforme con lo dispuesto de forma expresa por el legislador en los artículos 130 y 140 de la Ley 142 de 1994, frente al incumplimiento del contrato o la mora del suscriptor o usuario del servicio en el pago de este, el prestador tiene la obligación de suspenderlo. A su vez, el artículo 141 *ibídem*, señala que el corte del servicio y la consecuente terminación del contrato se presenta cuando el usuario incumple los términos del contrato por varios meses, en forma reincidente, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, medida que se materializa a través del taponamiento o retiro de la acometida.

No obstante, dicha suspensión no puede operar de manera inmediata en todos los casos, ya que de acuerdo a los pronunciamientos de la Corte Constitucional sobre el particular: (i) es necesario surtir un procedimiento previo que garantice el debido proceso a los usuarios antes de adoptar dicha medida y (ii) existen situaciones específicas, relacionadas con personas o con bienes que pueden resultar perjudicados por la suspensión del servicio, por encontrarse catalogados como de especial protección Constitucional, eventos en los cuales no es posible efectuar dicha suspensión, si la decisión de suspenderlo ocasiona el desconocimiento de derechos fundamentales de los sujetos protegidos o afecta gravemente las condiciones de vida de la comunidad protegida.

Tampoco se puede perder de vista, que a través del Decreto 441 de 2020 se ordenó la reinstalación y/o reconexión inmediata del servicio de acueducto, a los suscriptores residenciales que se encontraban en condición de suspensión y/o corte del mismo; así mismo, a través de la Resolución CRA 911 de 2020, modificada por la Resolución CRA 936 de 2020, se indicó que los prestadores de este servicio no pueden adelantar acciones de suspensión o corte del servicio a los suscriptores residenciales, hasta la finalización de la declaratoria de emergencia sanitaria (actualmente, vigente hasta el 31 de agosto).

2) ¿Cuáles son las normas de igual o superior jerarquía, que eximen a los operadores de servicios públicos, de proceder conforme LA OBLIGACIÓN, que señala el artículo 67 de la Ley 96 de 2004, cuando se colige la comisión de la Conducta Punible, tipificada en el artículo 256 del Código Penal?”

Los artículos 79 de la Ley 142 de 1994 y 6 del Decreto 1369 de 2020, consagran las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las que de manera general, circunscriben el ámbito de su competencia a ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control, sobre el cumplimiento de los contratos de servicios públicos que celebren los prestadores de estos servicios y los usuarios de los mismos, así como sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos y regulaciones a los que se encuentran sujetos quienes presten servicios públicos, o actividades complementarias a los mismos, en cuanto afecten en forma directa e inmediata a usuarios determinados y en consecuencia, sancionar sus violaciones.

En este sentido, teniendo en cuenta que la competencia de esta Superintendencia y en especial, el ejercicio de las funciones presidenciales aludidas, se desarrolla única y exclusivamente sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de forma específica, en cuanto a la ejecución de las actividades propias de la prestación del servicio, es de señalar que, los pronunciamientos que en ejercicio de la función consultiva emite, de igual manera deben estar relacionados con aspectos propios de la prestación de dichos servicios, motivo por el cual no es posible emitir pronunciamientos sobre temas diferentes, que se encuentran por fuera de la órbita de sus competencias, como el planteado en esta pregunta.

En todo caso es de precisar, que en efecto a quien corresponde efectuar la denuncia respectiva es al prestador del servicio afectado, entre otros, conforme a lo señalado en el artículo 256 del Código Penal, evento en el cual la Jurisdicción Penal Ordinaria entrará a sancionar a los usuarios fraudulentos que se hayan conectado o reconectado para obtener de forma ilegal un servicio domiciliario, imponiendo las penas establecidas en la norma penal, ello sin perjuicio de la recuperación de consumos que realice el prestador, así como de la adopción de las medidas de suspensión, corte y terminación del servicio.

“4) Si el propietario de un inmueble, quien además es suscriptor de los servicios, solicita la terminación de los contratos y el corte definitivo de los servicios; ¿En que condiciones, un tercero puede solicitar la creación de un nuevo contrato y la instalación de una nueva acometida?

5) Si un proclamado “propietario” presenta una serie de documentos, donde se señala una nomenclatura domiciliaria y una condición de propietario, para solicitar la creación de un contrato y la instalación de bienes y servicios; ¿Está obligado SI O NO, el operador de verificar su autenticidad?

6) Si de acuerdo al Artículo 167 del Código General del Proceso, la CARGA DE LA PRUEBA, demuestra que los documentos mediante los cuales un tercero, SUPLANTÓ la identidad del propietario, para establecer un contrato; usó los bienes y servicios de la empresa y esta no cumplió con los mecanismos para verificar la autenticidad de aquel acervo y garantizar el pago e impedir que la deuda siguiera creciendo; ¿Puede predicarse responsabilidad o solidaridad del titular acreditado de la propiedad, sobre las deudas que pretende la empresa, derivadas de un contrato, del que no forma parte y que no autorizó?”

El derecho de acceso a los servicios públicos domiciliarios es un derecho de orden constitucional, y legalmente se le atribuye a quienes habiten o utilicen de forma permanente un inmueble, independientemente de la condición en que lo hagan, es decir, como propietarios, poseedores, usufructuarios, o arrendatarios del inmueble; sin embargo, estos deberán contar con la capacidad legal para celebrar el contrato de servicios públicos correspondiente, debiendo por tanto el prestador efectuar los análisis pertinentes para establecer tales circunstancias, esto es, la capacidad legal del solicitante y la prevalencia del título que lo habilita para efectuar la solicitud.

Respecto de la solidaridad, se reitera que le asiste la obligación al prestador de suspender el servicio y/o cortarlo en los tiempos establecidos en el contrato y la Ley, so pena que se configure el rompimiento de la solidaridad, la cual opera frente al propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio, a voces de lo señalado en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

“7) ¿Tiene validez el argumento del operador, cuando afirma que Germán, a pesar de aportar los documentos que acreditan su condición de propietario, “solo tiene derecho” de solicitar información, copias del expediente y el historial de los contratos que se impusieron a su propiedad, a partir del momento en que se consigna dicha situación jurídica, en los certificados de libertad y tradición?”

8) ¿Tiene validez el argumento expresado por el operador, cuando señala que no le asiste obligación de resolver interrogantes expresadas por el propietario acreditado, sobre un determinado inmueble, porque, la nomenclatura domiciliaria es la señalada por ellos y no la que certifica la autoridad competente, en este caso la Secretaría de Planeación Distrital?

9) ¿Es acaso válido el argumento del operador, cuando señala que incluso un propietario acreditado, “no tiene derecho” de acceder a información o hacer solicitudes, de un contrato del cual no forma parte, así haya bienes y servicios instalados en su propiedad?”

Con respecto a estas inquietudes, se reitera que en sede de consulta no es procedente emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto, menos aún, cuando las materias consultadas deben sujetarse a la vigilancia posterior de esta Superintendencia, ya que ello podría generar situaciones ambiguas, si de forma previa se han emitido pronunciamientos al respecto.

En este sentido, es de señalar, que en virtud de lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores y/o usuarios pueden interponer los recursos de reposición ante el prestador y subsidiariamente el de apelación ante esta Superintendencia, cuando se encuentran inconformes con los actos y decisiones de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, referentes a: (i) **negativa del contrato**, (ii) la suspensión, (iii) terminación, (iv) corte y (v) facturación del servicio que estos realicen.

En igual medida, el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, señala que son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario. A su vez, que son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato: el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios. En ese sentido, para poder responder por las obligaciones que le sean endilgadas, cada una de las partes, conforme a un debido proceso y en desarrollo de una actuación frente al prestador, deberán poder acceder a la información que permita ejercer los derechos de defensa y contradicción.

De otra parte es preciso señalar que si el prestado no actúa bajo los lineamientos señalados en la Ley y el contrato de condiciones uniformes, el usuario y/o suscriptor podrá solicitar que se adelante la respectiva investigación, según se trate, frente a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio o frente a la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, allegando para el efecto las pruebas, argumentos y sustento que se consideren del caso y permita adelantar las funciones de inspección, vigilancia y control.

“10) Sírvase indicar, ¿Cuáles son las normas jurídicas de igual o superior jerarquía, que bajo el supuesto “control, inspección y vigilancia” de esa superintendencia, facultan a los operadores, para suprimir, ocultar o destruir los informes de metrología, que expiden los laboratorios adscritos al ONAC y que corresponden a los instrumentos de precisión, mediante los cuales se determina los consumos?”

11) Sírvase indicar las normas jurídicas de igual o superior jerarquía, que señalan las “CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES”, en las cuales la destrucción, supresión y ocultamiento de los referidos informes de metrología, “no colige” la comisión de la conducta punible de DESTRUCCIÓN, SUPRESIÓN Y OCULTAMIENTO PÚBLICO, ni extiende la NULIDAD DE PLENO DERECHO, que señala el Artículo 29 Superior sobre los actos de medición y de facturación, conforme al principio de derecho: “ACCESORIUM SEQUITUR PRINCIPALE” (...).”

Con respecto a este tema, es de señalar que dentro de las disposiciones legales y regulatorias que conforman el régimen de los servicios públicos domiciliarios, no se encuentra ninguna que “facult(e) a los operadores, para suprimir, ocultar o destruir los informes de metrología, que expiden los laboratorios adscritos al ONAC”. En cuanto a si ello constituye una conducta punible, corresponderá a las autoridades pertinentes determinar tal circunstancia.

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 Fernández
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado 20215290870622

TEMA: SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO.

Subtemas: Especial Protección Constitucional. Rompimiento de la solidaridad.

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 declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.
7. “Por el cual se dictan disposiciones en materia de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.
8. “Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia declarada por el Gobierno nacional a causa del COVID-19”.
9. “Por la cual se modifican los artículos 2, 5 y 12 de la Resolución CRA 911 de 2020 y se adicionan los artículos 2A y 2B a la misma resolución, con el objeto de establecer los criterios del Plan de Aplicación Gradual y se dictan otras disposiciones”.
10. “Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, y 2230 de 2020 y 222 de 2021”
11. Corte Constitucional, Sala Plena. Sentencia C-150/2003 del 25 de febrero de 2003. M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

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