



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 851 DE 2021

(noviembre 23)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹³

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020¹², 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 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 entrega del duplicado de la factura de los servicios públicos domiciliarios, allegada como copia enviada a esta Superintendencia y dirigida al prestador del servicio. Las preguntas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[6]

Decreto 1001 de 1997^[6]

Decreto 1625 de 2016^[7]

Concepto Unificado SSPD-OJU 03 de 2009

Concepto SSPD-OJU 331 de 2021

CONSIDERACIONES

Previo a emitir un pronunciamiento sobre la consulta formulada, es necesario reiterar que, a través de la instancia consultiva, no es posible que esta Oficina se pronuncie sobre situaciones de carácter particular y concreto. Motivo por el cual, se procederá a emitir un concepto de carácter general, sin que el mismo comprometa la responsabilidad de la Superintendencia o tenga carácter obligatorio y vinculante, ya que se emite conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

En este sentido, en lo referente a la entrega de las facturas, el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 dispone que las empresas definirán en las condiciones uniformes del contrato, los requisitos de forma de las facturas. Es decir, en esta materia, se concede cierto margen de discrecionalidad a los prestadores, para que en los contratos se fijen aspectos de forma. Sin embargo, se exige en las facturas un mínimo de información que es relevante para que el suscriptor o usuario pueda tener certeza de la legalidad del cobro. La norma señala:

“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 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.” (Subraya fuera de texto)

De acuerdo con lo manifestado, es de concluir que en los contratos de condiciones uniformes se debe pactar la forma, tiempo, sitio y el modo en que la empresa dará a conocer las facturas a los usuarios, así como los requisitos y plazos para entregar las mismas.

Así las cosas, la Ley 142 de 1994 no establece el procedimiento mediante el cual los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben entregar el duplicado de las facturas que los usuarios soliciten. Sin embargo, el artículo transcrito sí establece que el suscriptor o usuario no está obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla.

Ahora, lo anterior no significa que si el usuario no recibe la factura el prestador pierda el derecho a recibir el pago por el servicio prestado, ya que los dos únicos casos en que esto sucede es: i) cuando hay cobros inoportunos conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994 y ii) en el supuesto del artículo 146 ibídem, cuando por acción u omisión del prestador, falta la medición del consumo.

Por lo anterior, cuando el usuario no recibe la factura, este tiene el deber de acercarse al prestador y solicitar una copia, ya que el hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago. Situación distinta será que el usuario no esté obligado a cumplir con su obligación de pago oportuno pues, precisamente, no recibió la factura en tiempo y debió solicitar una copia para conocer el contenido de la misma; lo que, se reitera, es distinto a que sea eximido de la obligación principal de pago.

A su vez, es preciso señalar que, si un usuario solicita el duplicado o el envío de la factura para realizar el pago, el prestador tiene la obligación de suministrársela, de acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes; toda vez que así el usuario podrá cumplir con su deber de cancelar los valores adeudados dentro de los términos señalados por el prestador.

Por otra parte, en lo que respecta a la entrega de las facturas de manera electrónica, esta Oficina Asesora Jurídica se ha manifestado en Concepto Unificado SSPD-OJU 03 de 2009 así:

“(…) cuando el prestador con el consentimiento expreso del usuario, emplee la factura electrónica para el cobro del servicio, ésta deberá contener como mínimo los requisitos señalados en el artículo 17 del Decreto 1001 de 1997. En tal caso, las empresas deberán garantizar al usuario dentro del proceso de facturación, los servicios de exhibición y conservación.”

En línea con lo anterior, esta Oficina Asesora Jurídica mediante el Concepto SSPD-OJU 331 de 2021, señaló que, para realizar la facturación electrónica, el prestador de servicios públicos domiciliarios debe cumplir con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y con lo dispuesto en el modificado Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016. En el concepto mencionado se indicó:

“(…) - Los artículos 1.6.1.4.6. y 1.6.1.4.8., incluidos en el artículo 1 del Decreto 358 de 2020, que sustituye el capítulo 4, título 1, parte 6, libro 1 del Decreto 1625 de 2016, hacen referencia a los documentos equivalentes a la factura de venta, dentro de los cuales se encuentra el “documento expedido para los servicios públicos domiciliarios”, así como a los requisitos de la factura de venta y de los documentos equivalentes.

- Un prestador de servicios públicos domiciliarios puede facturar electrónicamente los servicios que presta, para lo cual será necesario que la factura cumpla con los requisitos contenidos en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y con los dispuestos en el modificado Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016. Adicionalmente, el usuario debe haber aceptado de forma expresa esta forma de facturación y garantizar que dicha facturación electrónica le permita conservar la factura, así como la exhibición de la misma.”

En este orden de ideas, conforme con la normativa señalada, el régimen de los servicios públicos domiciliarios no prevé ninguna obligación a cargo del prestador de expedir facturación electrónica de sus servicios, en tanto que la forma, sitio y modo de dar a conocer la factura a los usuarios y/o suscriptores, puede pactarse en el contrato de condiciones uniformes.

En igual medida, la forma de entrega de las facturas por parte de los prestadores, será señalada en el contrato de prestación del servicio, lo cual incluye la facturación electrónica como una opción válida, más no obligatoria, siempre y cuando: (i) el usuario haya consentido expresamente en ello, (ii) se garantice al usuario dentro del proceso de facturación los servicios de exhibición y conservación de la factura y (iii) se cumplan los requisitos de la factura contenidos en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 17 del Decreto 1001 de 1997. En todo caso, conviene aclarar que este Decreto se encuentra compilado en el Decreto 1625 de 2016.

CONCLUSIONES

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

- De acuerdo con el marco normativo vigente, ¿La EPC en que número de días hábiles tiene estipulado la entrega de duplicados impresos o PDF de las facturas?
- ¿Es discrecional, de acuerdo con el criterio del funcionario de atención al público, el de usted o de los directores, fijar el plazo y las condiciones de entrega de duplicados?
- ¿Cuándo me van expedir el duplicado de mi factura y a través de qué medio me lo van hacer llegar?
- ¿Por qué no existe, como lo hay en otras compañías prestadoras de servicios públicos en el país, la posibilidad de descargar de forma fácil y oportuna para el usuario la copia de la factura a través del portal o la página web o un chat de WhatsApp?
- ¿Cuándo se podrá solicitar que de forma regular y permanente las facturas de la EPC sean enviadas a una dirección de correo electrónico, como igualmente sucede con otras empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios?
- ¿La expedición de los duplicados de facturas deben realizarse a través de derecho de petición? ¿Si esto es así la fecha de pago oportuno se corre?

El artículo 148 de la Ley 142 de 1994 establece que los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato; sin embargo, las facturas deberán contener -como mínimo- información sobre la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios. En este sentido, el procedimiento para obtener el duplicado de la factura será el señalado en el contrato de condiciones uniformes.

En igual medida, es preciso señalar que el régimen de los servicios públicos domiciliarios no prevé ninguna obligación a cargo del prestador en cuanto a expedir facturación electrónica o por medios electrónicos de sus servicios. Así, los medios para entregar la factura deben estar determinados en el contrato de condiciones uniformes, el cual podrá señalar las diferentes formas a través de las cuales la empresa dará a conocer al usuario o suscriptor el valor facturado.

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 20215292879412

TEMA: FACTURA

Subtema: Duplicado de 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 reglamentan los artículos 616-1, 616-2 el Estatuto Tributario y se dictan otras disposiciones."

7. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria."

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