



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 911 DE 2021

(diciembre 13)

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

Como antecedente de la consulta, manifiesta el peticionario que una empresa prestadora de los servicios de salud, tiene pendiente el pago de sus obligaciones en materia del servicio público de energía eléctrica, por lo que existe una demanda ejecutiva en su contra. Agrega que esta empresa conoce las decisiones jurisprudenciales de la Corte Constitucional, tales como las Sentencias T-717 de 2010 y T-546 de 2009, en las que se introdujo el concepto de cantidades mínimas básicas e indispensables, y se indica, entre otros, que se debe cambiar la forma en que se suministra el servicio y ofrecerle al destinatario final las cantidades aludidas. Con fundamento en ello, formula las siguientes inquietudes:

“1.- Si el usuario, sujeto de especial protección, a quien le asiste la carga de la prueba de demostrar el pleno cumplimiento de los requisitos vertidos en la sentencia T-717 de 2010, no lo hace, ¿es legítimo la suspensión inmediata del servicio de energía?

2.- Si el usuario, sujeto de especial protección, cumple y demuestra los requisitos atrás señalados, la Sentencia T-546 de 2009, en la que se introdujo el concepto de cantidades mínimas básicas e indispensables, como determinarla en el tema planteado?

3.- Que otra intervención administrativa o judicial puede adelantar la empresa para evitar este tipo de atropello contra sus intereses?”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Corte Constitucional Sentencia T-1108 de 2002

Corte Constitucional Sentencia C-150 de 2003

Corte Constitucional Sentencia T-546 de 2009

Corte Constitucional Sentencia T-717 de 2010

Concepto SSPD 135 de 2019

CONSIDERACIONES

Previo a abordar la consulta planteada, es pertinente reiterar que esta Superintendencia no puede, en ejercicio de la función consultiva, resolver situaciones particulares y concretas, sino emitir de manera general, conceptos de naturaleza jurídica con el propósito de brindar información sobre los temas consultados, sin que ellos sean de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

En este sentido y en razón a que los interrogantes presentados hacen referencia a dos ejes temáticos, (i) sujetos de especial protección constitucional; y (ii) consumo básico de subsistencia, se procede a efectuar algunas observaciones al respecto:

(i) Sujetos de especial protección constitucional.

La suspensión del servicio a sujetos de especial protección constitucional, se abordará de forma general, para lo cual se procede a reiterar el criterio expuesto por esta Oficina en Concepto SSPD 135 de 2019, en el que se indicó:

“Suspensión del servicio a personas y bienes protegidos por la Constitución Política.

En lo atinente a la segunda regla definida en la Sentencia C-150 de 2003, la Corte ha determinado que existen situaciones muy específicas, como cuando las personas o bienes perjudicados son especialmente protegidos por la Constitución Política, en las que no es posible suspender de manera abrupta la prestación de los servicios públicos domiciliarios.^[8]Para identificar esos casos, la Corte ha expuesto lo siguiente:

“Sólo cuando se presenta un riesgo cierto e inminente sobre derechos fundamentales, tanto el interés económico como el principio de solidaridad, deben ceder en términos de oportunidad que no de negación, frente a los intereses que involucran los referidos derechos. **En este sentido, considera la Sala que existe un mandato constitucional de especial protección a ciertos establecimientos de cuyo normal funcionamiento en términos absolutos, depende la posibilidad del goce efectivo in abstracto de los**

derechos fundamentales de las personas que integran la comunidad. De tal forma que del funcionamiento normal y ordinario de dichos establecimientos, dependen en buena medida las posibilidades reales de goce del cúmulo de derechos fundamentales que están a la base de la lógica ordenación de sus funciones (hospitales, acueductos, sistemas de seguridad, establecimientos de seguridad terrestre y aérea, comunicaciones, etc.) y en un sentido macro, del correcto funcionamiento de la sociedad.

Esta protección especial torna constitucionalmente injustificada la conducta de las empresas prestadoras de servicios públicos esenciales, que alegando ejercicio de atribuciones legales proceden a efectuar como simples medidas de presión para el pago de sumas adeudadas, racionamientos o suspensiones indefinidas del servicio, en establecimientos penitenciarios, o indiscriminadamente en establecimientos de salud o establecimientos relacionados con la seguridad ciudadana”.

En este orden de ideas, **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**” (Negrilla fuera de texto).

Así las cosas, según lo indicado en la Sentencia C-150 de 2003, los prestadores deberán abstenerse de suspender el servicio cuando tales decisiones ocasionen el desconocimiento de los derechos fundamentales de sujetos especialmente protegidos por la Constitución o afecten gravemente las condiciones de vida de una comunidad.

Ahora bien, esta Oficina Asesora Jurídica, teniendo en cuenta los pronunciamientos de la Corte Constitucional sentó la posición institucional sobre el tema abordado, señalando que a través de la Sentencia T-546 de 2009, esta Corporación introdujo el concepto de cantidades mínimas básicas e indispensables. En esa oportunidad, la Corte dispuso que ante determinadas circunstancias, entre ellas la existencia de personas especialmente protegidas por la Constitución, los prestadores no podrán suspender los servicios públicos domiciliarios, pero sí ofrecerle a los usuarios unas cantidades mínimas que aquellos determinarán. En dicha providencia la Corte señala lo siguiente:

“A juicio de la Sala, no en todo caso de incumplimiento es válido suspender los servicios públicos domiciliarios, en el sentido de cortar totalmente el suministro de los mismos. Si el incumplimiento es involuntario u obedece a una fuerza insuperable; si, además, el domicilio a que se destinan está habitado por personas que merecen una especial protección constitucional; si el servicio es de aquellos indispensables para garantizar otros derechos fundamentales como la vida, la igualdad, la dignidad o la salud; y si, por último, se dan las condiciones establecidas en la ley para la suspensión, **lo que debe suspenderse es la forma de prestar el servicio público. Es decir, debe cambiar la forma en que se suministra el servicio y ofrecerle al destinatario final unas cantidades mínimas básicas e indispensables, en este caso, de agua potable.**” (...) (Negrilla fuera de texto).

Posteriormente, en la Sentencia T-717 de 2010, la Corte Constitucional confirmó la existencia de tres condiciones esenciales que deben tener en cuenta los prestadores antes de suspender los servicios públicos domiciliarios puesto que, de concurrir, sería inconstitucional la suspensión. En esa misma sentencia, la Corte también ratificó la precitada regla jurisprudencial, en los siguientes términos:

“De modo que lo real y definitivamente inconstitucional es la suspensión de los servicios públicos que reúna tres condiciones: 1) que efectivamente recaiga sobre un sujeto de especial protección constitucional, 2) que

tenga como consecuencia directa, para él, un 'desconocimiento de [sus] derechos constitucionales', y 3) que se produzca por un incumplimiento de las obligaciones que pueda considerarse como involuntario, debido a circunstancias insuperables e incontrolables por el sujeto especialmente protegido o por quienes cuidan de él. (...)

Pues bien, la regla es entonces que la concurrencia de estas tres condiciones, sea que se prueben todas, o que se pruebe la primera y se presuman las otras dos, es suficiente para que la empresa de servicios públicos se abstenga de suspender completamente el servicio público de acueducto, aunque constate falta de pagos, en el número de ocasiones establecidas por la ley de servicios públicos. Lo que puede hacer es, entonces, como lo señaló la Corte Constitucional en la sentencia T-546 de 2009, 'cambiar la forma en que se suministra el servicio y ofrecerle al destinatario final unas cantidades mínimas básicas e indispensables, en este caso, de agua potable' (...)

No obstante, **si bien la carga de informar la concurrencia de las tres condiciones, y la carga de probar la primera condición le incumbe a todo usuario, la carga de probar la segunda condición** (que la suspensión habrá de suponer 'el desconocimiento de los derechos' del sujeto de especial protección) **y la tercera** (que el incumplimiento en el pago de las facturas se debe a circunstancias involuntarias, insuperables e incontrolables) **sólo les cabe a los usuarios que no estén clasificados en el nivel uno del Sisbén, pues cuando la suspensión del servicio público de agua potable recae sobre sujetos de especial protección, clasificados como del nivel uno (1) del SISBÉN, debe presumirse la concurrencia de las otras dos condiciones**, a saber: que apareja el desconocimiento de sus derechos fundamentales y que el incumplimiento de las obligaciones que daría lugar al corte se debe a circunstancias involuntarias, insuperables o incontrolables por voluntad propia, pues regularmente quienes son clasificados en ese nivel del SISBÉN viven en condiciones de relevante precariedad de bienes de fortuna, de pobreza extrema, de miseria e incluso –algunas veces- de indigencia...'

Es entonces suficientemente claro, que si concurren las tres condiciones descritas, esto es, i) que la suspensión de los servicios públicos recaiga sobre un sujeto de especial protección constitucional, ii) que como consecuencia de la suspensión se desconozcan sus derechos fundamentales y iii) que el incumplimiento de la obligación de pago obedezca a circunstancias involuntarias, insuperables e incontrolables, los prestadores no podrán suspender la prestación de los servicios públicos domiciliarios, pero sí estarán facultados para suministrarle a los usuarios en esas condiciones cantidades mínimas que satisfagan sus necesidades básicas y les garantice una vida digna. Por su parte, esos usuarios tendrán la carga de informar a los prestadores la concurrencia de las tres condiciones, y deberán probarlas, salvo que se trate de usuarios clasificados en el nivel uno del Sisbén, en cuyo caso las condiciones ii) y iii) se presumen por los prestadores."

Del Concepto anteriormente citado, se resalta que, conforme se indica en la Sentencia C-150 de 2003, "existe un mandato constitucional de especial protección a ciertos establecimientos de cuyo normal funcionamiento en términos absolutos, depende la posibilidad del goce efectivo in abstracto de los derechos fundamentales de las personas que integran la comunidad. De tal forma que del funcionamiento normal y ordinario de dichos establecimientos, dependen en buena medida las posibilidades reales de goce del cúmulo de derechos fundamentales que están a la base de la lógica ordenación de sus funciones (hospitales, acueductos, sistemas de seguridad, establecimientos de seguridad terrestre y aérea, comunicaciones, etc.) y en un sentido macro, del correcto funcionamiento de la sociedad (...)" (Subrayas fuera del texto)

Acorde con lo indicado en la sentencia aludida, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán abstenerse de suspender el servicio por falta de pago a ciertos establecimientos, entre ellos, los resaltados, cuando tal decisión ocasione el desconocimiento de los derechos fundamentales de sujetos especialmente protegidos por la Constitución, o afecten gravemente las condiciones de vida de una comunidad.

En concordancia con lo anterior, a través de la Sentencia T-717 de 2010, la Corte estableció como condiciones para que **no** proceda la suspensión del servicio por falta de pago, (i) que efectivamente la medida recaiga sobre un sujeto de especial protección constitucional; (ii) que la consecuencia directa, de adoptar tal medida, sea el desconocimiento de derechos constitucionales; y (iii) que el incumplimiento de las obligaciones de pago pueda considerarse como involuntario, debido a circunstancias insuperables e incontrolables por el sujeto especialmente protegido o por quienes cuidan de él.

En la misma sentencia indicó la Corporación, que la carga de informar las condiciones para que no opere la suspensión por falta de pago, es del usuario del servicio, salvo que se trate de usuarios del nivel uno (1) del SISBÉN, evento en el cual, algunas de las condiciones se presumen, tal como se indicó en la sentencia: "(...) cuando la suspensión del servicio público de agua potable recae sobre sujetos de especial protección, clasificados como del nivel uno (1) del SISBÉN, debe presumirse la concurrencia de las otras dos condiciones, a saber: que aparea el desconocimiento de sus derechos fundamentales y que el incumplimiento de las obligaciones que daría lugar al corte se debe a circunstancias involuntarias, insuperables o incontrolables por voluntad propia, pues regularmente quienes son clasificados en ese nivel del SISBÉN viven en condiciones de relevante precariedad de bienes de fortuna, de pobreza extrema, de miseria e incluso -algunas veces- de indigencia (...)"

Al respecto, es pertinente también mencionar que, según se estableció en la Sentencia T-1108 de 2002, "(...) cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios proceden a la suspensión del servicio, a causa de la falta de pago de periodos de facturación mayores a los permitidos, y cuando hacen uso de su prerrogativa sin permitirle al usuario o suscriptor afectado ejercer su derecho a la defensa, éste puede acudir ante el Juez Constitucional, invocando el restablecimiento de sus garantías constitucionales, salvo que la actuación administrativa pueda ser demandada por el usuario, o que el particular pretenda simplemente la reparación del perjuicio, porque en este caso es a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, a la que compete tal restablecimiento (...)"

De tal forma que, cuando un prestador de estos servicios va a realizar la suspensión de los mismos, a causa de la falta de pago de periodos de facturación mayores a los permitidos, deberá adelantar previamente el procedimiento pertinente, permitiendo al usuario o suscriptor afectado ejercer su derecho a la defensa, es decir, que no puede efectuar en estos casos, la suspensión inmediata del servicio.

Ahora bien, conforme lo señala la Sentencia T-546 de 2009, en los casos aludidos la suspensión del servicio fue cambiada por la forma en que se suministra el servicio, esto es, que en vez de suspenderlo totalmente, el prestador debe ofrecer al destinatario final o al representante del bien protegido, y que se encuentra en mora en el pago de las facturas, unas cantidades mínimas básicas e indispensables. Sobre el particular, indicó la Corte que esas "(...) cantidades mínimas deben ser fijadas por la Empresa de Servicios Públicos, en consideración a la cantidad de personas que habiten en el domicilio y con sujeción a criterios aceptables desde el punto de vista de su capacidad para garantizar los derechos a la vida, la salud y la dignidad de los niños [entiende esta Oficina que también sería respecto de cualquier otro sujeto de especial protección constitucional] que habiten en ella (...)"

(ii) Consumo básico de subsistencia.

Antes de abordar este tema, es necesario señalar en primer lugar que, en materia de servicios públicos domiciliarios, la prestación gratuita o por debajo de los costos se encuentra prohibida de forma expresa como bien lo señalan el numeral 9 del artículo 99 y los numerales 1 y 2 del artículo 34 de la Ley 142 de 1994, que disponen: (i) no existirá exoneración en el pago de los servicios públicos, (ii) no es lícito el cobro de tarifas que no cubran los gastos de operación de un servicio y (iii) no es viable la prestación gratuita o a precios inferiores al costo, de servicios adicionales a los que contempla la tarifa.

Ello surge de lo dispuesto en el artículo 367 de la Constitución Política, el cual señala que el régimen tarifario de los servicios públicos domiciliarios se funda en los principios de costos, solidaridad y redistribución de ingresos, ya que a través de ellos se busca garantizar la recuperación de los costos y gastos eficientes en que incurren los prestadores de estos servicios para desarrollar su actividad.

De acuerdo con lo anterior, es importante precisar que a través de la tarifa, esto es, el precio pagado por el servicio, se remuneran los costos en que ha incurrido el prestador para efectuar la prestación del mismo, al no ser una prestación gratuita como se indicó. Motivo por el cual corresponde a los usuarios efectuar el pago de la tarifa correspondiente en la que se deben tener en cuenta los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia, como bien lo señala el artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

En este sentido es dable colegir que, no es viable exonerar del pago de los servicios públicos domiciliarios a ningún usuario y tampoco se pueden efectuar amnistías al respecto, ya que en el régimen no existen los conceptos de gratuidad o exoneración en el pago de estos; por el contrario, es deber de los prestadores acudir a las acciones o mecanismos legalmente establecidos para obtener el pago de los servicios prestados y no pagados por los usuarios. Deber que se fundamenta en la onerosidad de estos servicios.

Cabe señalar, que el pago del servicio público consumido es una de las obligaciones principales a cargo del usuario del mismo. El artículo 140 de la Ley 142 de 1994, consagra de igual forma una obligación a cargo de los prestadores de estos servicios, al indicar:

“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 (...).”

Esta suspensión temporal del servicio es una herramienta de carácter obligatorio con la que cuentan los prestadores, para obtener el pago del servicio prestado y no pagado por el usuario, como bien lo señala la norma referenciada. Por tal motivo, si bien en principio, el prestador ante la ocurrencia de estas dos premisas, (i) ausencia de pago en la fecha establecida en la factura y, (ii) ausencia de pago durante el número de períodos establecidos en el contrato de servicios públicos, tiene la obligación de efectuar la suspensión de forma inmediata, es preciso indicar que tal suspensión no puede operar de tal forma, en atención a los pronunciamientos que sobre el particular ha emitido la Corte Constitucional, como lo vimos en el eje temático anterior, debiendo por tanto el prestador, surtir un procedimiento previo, antes de adoptarla.

En este orden de ideas, y reiterando lo indicado por la Corte Constitucional en sentencia T-546 de 2009, claramente lo que se suspende es la forma de prestar el servicio público, ya que se modifica la forma en que este se suministra, en el sentido de entregar al usuario unas cantidades mínimas básicas e indispensables, cuya determinación debe ser fijada por el prestador del mismo, tomando en consideración para el efecto, la cantidad de personas que habitan el inmueble, y con sujeción a criterios de capacidad que garanticen los derechos a la vida, la salud y la dignidad, en especial de los menores que en él habitan.

Así las cosas, el consumo básico de subsistencia es un derecho con el que cuentan las personas que ostentan la calidad de sujetos de especial protección constitucional, lo que impide, no solo la suspensión del servicio cuando incurren en mora en el pago del mismo, sino que adicionalmente, les otorga la garantía de un suministro mínimo del servicio, en aras de que prevalezca el derecho a la subsistencia para una existencia digna, conforme lo indicó la Corte Constitucional[–]

“(…) toda persona tiene derecho a un mínimo de condiciones para su seguridad material. El derecho a un mínimo vital -derecho a la subsistencia como lo denomina el peticionario-, es consecuencia directa de los principios de dignidad humana y de Estado Social de Derecho que definen la organización política, social y económica justa acogida como meta por el pueblo de Colombia en su Constitución (…)”

Para terminar, de acuerdo con lo indicado por la Corte y a falta de regulación sobre la materia, corresponde a los prestadores de servicios públicos domiciliarios la responsabilidad de fijar las cantidades mínimas a suministrar, sin que ello implique que el usuario receptor del servicio se encuentre exonerado del pago del consumo, ya que aún en estos casos, pervive el principio de onerosidad en la prestación de estos servicios.

Por ejemplo, ante la ausencia de reglamentación sobre la cantidad mínima de agua considerada como mínimo vital, la Corte Constitucional en Sentencia T-641 de 2015, fundamentada en el “Informe sobre la cantidad de agua domiciliaria, el nivel del servicio y la salud” de la Organización Mundial de la Salud (OMS), señaló:

“(…) la cantidad de agua mínima que una persona necesita para la satisfacción de las necesidades básicas, es de 50 litros de agua al día” (…). “i) Las empresas de servicios públicos no están obligadas a prestar el servicio de acueducto a las personas que no cumplan con los requisitos para acceder al mismo. Sin embargo, dicha compañías tienen el deber de suministrar el mínimo de agua potable, el cual, conforme con la Organización Mundial para la Salud (OMS) corresponde a 50 litros al día, por persona (…).”

Finalmente, es pertinente reiterar que a pesar de que jurisprudencialmente se han consagrado los mecanismos aludidos en defensa de los usuarios, ello no es óbice para que estos realicen el pago de los servicios consumidos, pues como se indicó previamente, el régimen de estos servicios determina la imposibilidad de dispensar del pago de los servicios públicos domiciliarios a ningún usuario, ya que en el régimen no existen los conceptos de gratuidad ni de exoneración en el pago de estos.

Por el contrario, es deber de los prestadores acudir a las acciones o mecanismos legalmente establecidos para obtener el pago de los servicios prestados y no pagados por los usuarios, deber que se fundamenta en la misma circunstancia, esto es, en la onerosidad de estos servicios.

En este sentido, todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios, independientemente de su naturaleza, tienen el deber de acudir a las acciones o mecanismos legalmente establecidos para obtener el pago de los servicios prestados y no pagados por los usuarios, ya que las facturas de servicios públicos domiciliarios son títulos ejecutivos (art. 130, Ley 142 de 1994), que contienen obligaciones claras, expresas y exigibles, por lo que su pago puede obtenerse mediante el adelantamiento de un proceso ejecutivo, ante la jurisdicción ordinaria, siendo este el mecanismo legal que por excelencia, pueden utilizar todos los prestadores de estos servicios.

De igual forma, la norma consagra otro mecanismo legal de cobro, cual es el procedimiento de cobro coactivo, el cual solamente puede ser utilizado por las Empresas Industriales y Comerciales del Estado de cualquier orden territorial, que hayan sido creadas con el objeto de prestar estos servicios y que en efecto los presten, y de los municipios o distritos prestadores directos de tales servicios.

En todo caso, frente a la ocurrencia de circunstancias que dificulten el pago de las facturas, las partes del contrato de prestación de servicios, tienen la posibilidad de celebrar acuerdos de pago, pactos de refinanciación, u otros compromisos de pago, si así se encuentra contemplado en las condiciones uniformes de dicho contrato, con el propósito de que los usuarios que se encuentran en mora en el pago de sus facturas, puedan pagar dichos valores de forma escalonada, acuerdos cuya vigilancia se encuentra por fuera de la órbita de competencia de esta Superintendencia.

CONCLUSIONES

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

- Conforme con indicado en la Sentencia C-150 de 2003, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán abstenerse de suspender el servicio por falta de pago a ciertos establecimientos (incluyendo, entre otros, hospitales, acueductos, sistemas de seguridad, establecimientos de seguridad terrestre y aérea, comunicaciones, etc.), cuando la adopción de tal medida, ocasione el desconocimiento de los derechos fundamentales de sujetos especialmente protegidos por la Constitución o afecten gravemente las condiciones de vida de una comunidad.

- La Sentencia T-717 de 2010 establece como condiciones para que no proceda la suspensión del servicio por falta de pago, (i) que efectivamente recaiga sobre un sujeto de especial protección constitucional; (ii) que tenga como consecuencia directa, para él, un desconocimiento de sus derechos constitucionales; y (iii) que el incumplimiento de las obligaciones de pago pueda considerarse como involuntario, debido a circunstancias insuperables e incontrolables por el sujeto especialmente protegido o por quienes cuidan de él. Esta sentencia señala que la carga de informar las condiciones antedichas, para que no opere la suspensión del servicio por falta de pago, es del usuario del servicio, salvo los usuarios del nivel uno (1) del SISBÉN, donde algunas condiciones se presumen.

- La Corte Constitucional, en sentencia T-546 de 2009, determinó que lo que se suspende es la forma de prestar el servicio público, ya que se modifica la forma en que este se suministra, en el sentido de entregar al usuario unas cantidades mínimas básicas e indispensables, cuya determinación debe ser fijada por el prestador del mismo, tomando en consideración la cantidad de personas que habitan el inmueble, y con sujeción a criterios de capacidad que garanticen los derechos a la vida, la salud y la dignidad, en especial de los menores que en él habitan.

- De acuerdo con lo indicado por la Corte y a falta de regulación sobre la materia, corresponde a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, la responsabilidad de fijar las cantidades mínimas a suministrar, sin que ello implique que el usuario receptor del servicio se encuentre exonerado del pago del consumo, ya que aún en estos casos, pervive el principio de onerosidad en la prestación de estos servicios.

- Es deber de los prestadores, acudir a las acciones o mecanismos legalmente establecidos para obtener el pago de los servicios prestados y no pagados por los usuarios, deber que se fundamenta en la misma circunstancia, esto es, en la onerosidad de los servicios públicos domiciliarios.

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 PAGINA>.

1. Radicado 20215291607802

TEMA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

Subtemas: Usuarios de especial protección constitucional.

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. Corte Constitucional – Sentencia T- 426 de 1992. M.P. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

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