

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 150 DE 2022

(marzo 25)

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:

"(...) El motivo de la presente es con fin de solicitar su concepto respecto de los cobros que hacen las ESP.

Si bien es cierto que el Art. 142 de la ley 142 de 1994 indica

(...)

Lo anterior ya que al momento de realizar suspensión del servicio (SIC) al usuario por no cambiar el medidor, estas cobran el valor del cambio de medidor y el valor de la reconexión. ¿Es procedente realizar estos dos cobros?" (sic)

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-02

Concepto SSPD-OJ-2020-059

CONSIDERACIONES

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

Ahora bien, con ocasión de la consulta planteada y al margen de la naturaleza o tecnología que tenga el instrumento de medición del consumo, la responsabilidad frente a su adecuado funcionamiento recae tanto en el prestador, quien tiene la obligación de verificar su correcta operación, como en el usuario, quien debe garantizar que la reparación o reemplazo se efectúe con el cubrimiento de los costos que ello implique cuando el prestador así lo indique.

No obstante, es importante precisar que los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en general, cuentan con un derecho contemplado en el numeral 1, artículo 9 de la Ley 142 de 1994, el cual señala:

“ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. <Aparte entre paréntesis cuadrados [...] adicionado mediante FE DE ERRATAS. El texto corregido es el siguiente:> Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a]:

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados...”

Derecho que se encuentra en concordancia con lo dispuesto en el artículo 146 ibídem, que señala:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (...)”

En este sentido y de forma excepcional, cuando no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, de acuerdo con los casos mencionados en el citado artículo 146, el prestador queda habilitado para emplear los mecanismos alternos allí consagrados, los cuales deben encontrarse contemplados y descritos en el contrato de condiciones uniformes y cuya utilización deberá efectuarse únicamente durante el término establecido de forma expresa en la norma en comento. Esta forma de determinar y facturar el consumo no se puede convertir en un procedimiento permanente por parte del prestador, en la medida que la regla general es la medición individual. En este contexto, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 señala:

“ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores”. (Negrilla fuera del texto)

En cuanto hace referencia al debido proceso que deben surtir los prestadores de servicios públicos para efectuar el cambio de los medidores, es de precisar que mediante Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-02, esta Oficina Asesora señaló:

“(…) 2.13. CAMBIO DE MEDIDORES.

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los usuarios tienen la obligación de reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. La empresa, de conformidad con el artículo 145 de la ley 142 de 1994, está autorizada para retirar el medidor para verificar su estado, para lo cual no requiere consentimiento del usuario, basta con que en el Acta quede constancia del personal que realizó la visita, de las condiciones en que se encuentra el medidor, y en general toda la información que permita al usuario conocer las razones del retiro del mismo.

Si la empresa retira el medidor puede instalar otro de manera provisional, con el fin de garantizar lo dispuesto en los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994, según los cuales los usuarios tienen derecho a que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos apropiados.

Si efectuada la revisión la empresa establece que es necesario su reemplazo, debe comunicar tal decisión al usuario, para que este último pueda elegir sobre la adquisición del equipo de medida a la empresa respectiva o en el mercado, de acuerdo con las características técnicas establecidas en las condiciones uniformes del contrato. Si pasado un periodo de facturación el usuario no ha tomado las

acciones necesarias para reemplazar el medidor, la empresa está autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario. Las acciones necesarias para reemplazar el medidor pueden ser que el usuario adquiera el medidor en el mercado y lo entregue para instalación a la empresa con el respectivo certificado de calibración, o que le informe a la empresa que ella lo instale a su cargo.

El procedimiento de retiro de los medidores y su posterior envío al laboratorio lo define la empresa prestadora del servicio público en el contrato de condiciones uniformes. Este procedimiento debe realizarse garantizando los derechos al debido proceso y defensa del usuario.

2.13.1. CAMBIO DE MEDIDORES POR MAL FUNCIONAMIENTO.

En los casos en que de conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, el usuario deba reemplazar el medidor, la empresa debe comunicar al usuario por escrito y con toda claridad qué tipo de irregularidades identificó en el medidor y por qué razones se debe reponer o reparar el equipo de medida; con dicha comunicación, debe adjuntar el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

(...)

2.13.2 CAMBIO DE MEDIDORES POR DESARROLLO TECNOLÓGICO.

El artículo 144 de la ley 142 de 1994 prescribe que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando la empresa establezca que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En tal circunstancia, la empresa comunicará al usuario tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio y le concederá un plazo para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a la empresa. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, la Empresa procederá a costa del usuario a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor. (...)" (Subraya fuera de texto)

Por todo lo anterior y conforme con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la falta de medición del consumo: (i) por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio; (ii) la que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso tercero de este mismo artículo.

En este sentido, 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) una vez se haya verificado la falta de pago por el término que fije el prestador en el contrato de condiciones uniformes, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, cuando la facturación 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) según las causales señaladas en el

contrato de condiciones uniformes suscrito entre la empresa prestadora y el usuario. La norma señala:

“ARTICULO 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.”
(Subraya fuera de texto)

De acuerdo con lo anterior, los prestadores de servicios públicos domiciliarios están obligados a suspender el servicio a aquellos usuarios que incumplan con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes, así como en el supuesto establecido en el referido artículo 146 ibídem, cuando la falta de medición del consumo tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario.

Ahora bien, el artículo 96 de la Ley 142 de 1994 facultó a los prestadores para cobrar el cargo por reconexión, así:

“ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos. (...)” (Subraya fuera de texto)

Aunado a lo anterior, el artículo 142 de la Ley 142 de 1994 estableció que el prestador puede reestablecer el servicio suspendido a los usuarios, siempre que el usuario haya eliminado la causa que dio lugar a la suspensión y cancele los gastos en que incurra la empresa para restablecer el servicio, así:

“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)

De esta forma, el concepto SSPD-OJ-2020-059, en relación con la procedencia del cobro del cargo por reconexión y reinstalación, sostuvo la línea institucional que la Oficina Asesora Jurídica ha mantenido a través de los conceptos SSPD-OJ-2017-463, SSPD-OJ-2017-543 y SSPD-OJ-2017-589 señalando:

“(…) Ahora bien, en cuanto al interrogante sobre cuando procede el cobro del cargo por reconexión y reinstalación, la Oficina Asesora Jurídica ha mantenido la línea institucional a través de los conceptos SSPD-OJ-2017-463, SSPD-OJ-2017-589, SSPD-OJ-2017-543, la cual se puede resumir así:

“(…) Ahora bien, es necesario señalar que el cobro de dichos gastos **sólo procede en aquellos casos en donde (i) el servicio efectivamente haya sido suspendido, y (ii) siempre que se haya incurrido en costos para garantizar su reconexión;** lo anterior, teniendo en cuenta que el fundamento legal del cobro por reconexión no es el de enriquecer a los prestadores sino el de permitir que éstos recuperen los costos en que hubieren incurrido por causa de la reconexión.

Así las cosas, debe precisarse que el prestador de servicios públicos domiciliarios no podrá realizar el cobro de dineros por concepto de reconexión a los usuarios cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido o ello no pueda ser probado.

Dado lo anterior, y en caso de que sin haber suspensión del servicio se cobren gastos de reconexión, el usuario podrá presentar el respectivo reclamo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, y en caso de que su petición sea negada, contra el acto que emita el prestador podrá el usuario interponer los recursos de reposición en sede de la empresa y de apelación ante esta Superintendencia, en los términos señalados en la Ley 142 de 1994 (…).” (Negrilla fuera de texto)

En igual medida, es preciso mencionar que, de existir inconformidad por parte del usuario en los cobros realizados por el prestador en la factura, podrá presentar la petición correspondiente en el marco de lo señalado en el artículo 152 de la Ley 154 de 1994, la cual deberá ser resuelta por el prestador en el marco de lo señalado en el artículo 158 ibídem. Resuelta la petición por el prestador, el usuario, según lo considere, podrá interponer los recursos de que trata el artículo 154 ibídem. De esta forma, el recurso de reposición será resuelto por la empresa y el de apelación por esta Superintendencia.

Así las cosas, cuando se materialice una de las causales que dé lugar al incumplimiento del contrato, y con ello la suspensión del servicio en el marco de lo señalado en los artículos 140 y 146 de la Ley 42 de 1994, como lo es la omisión por parte del usuario en el cambio del equipo de medición según la solicitud realizada por el prestador, procederá el cobro de la reconexión y reinstalación, es decir, de todos los gastos en que efectivamente haya incurrido el prestador, según lo consagrado en los artículos 96 y 142 ibídem.

CONCLUSIONES

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

- El retiro, cambio o reemplazo del medidor por parte del prestador deberá ceñirse a lo establecido en el contrato de condiciones uniformes y la normativa en general, garantizando el debido proceso al usuario. En este sentido, el prestador deberá notificar e informar claramente las razones por las cuales se hace necesario el cambio del medidor, permitiendo al usuario decidir si lo adquiere por cuenta propia en el mercado, o si lo prefiere a través de la empresa prestadora.

- El artículo 144 de la Ley 142 de 1994 establece que el usuario o suscriptor está obligado a hacer reparar o reemplazar el instrumento de medida a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. En el evento en que el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

- El artículo 146 de la ley 142 de 1994 dispone que, tanto la empresa como el suscriptor o usuario del servicio tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Así las cosas, la falta de medición del consumo que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato.

- A partir de lo dispuesto en los artículos 96 y 142 de la Ley 142 de 1994, cuando el suscriptor o usuario de un servicio público incumple el contrato y por tal causa se suspende el servicio por parte del prestador, una vez superada la causa que dio lugar a la interrupción del suministro, procede su reconexión y el consecuente pago por parte del usuario de todos los costos en que efectivamente incurra el prestador para el restablecimiento y reconexión del servicio.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

LORENZO CASTILLO BARVO

JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA (E)

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>.

1. Radicado 20225290471012

TEMA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO

Subtemas: Cargos por reconexión - Cambio de medidores

- 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.”**