



## SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

### CONCEPTO 262 DE 2022

(mayo 23)

Señora

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Ref. Solicitud de concepto<sup>(1)</sup>**

#### **COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020<sup>(2)</sup>, 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<sup>(3)</sup>, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>(4)</sup>.

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 relacionadas con el término para reclamar las facturas de los servicios públicos domiciliarios, de que trata el inciso tercero artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Las preguntas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

## NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994<sup>(5)</sup>

Concepto SSPD-OJ-2018-196

## CONSIDERACIONES

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

En claro lo anterior, es importante señalar en primer lugar que, en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, la relación entre usuario y empresa se rige por las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, siendo de la esencia de éste que el suscriptor y/o usuario pueda presentar ante la empresa, peticiones, quejas y recursos relativos a la ejecución del contrato, específicamente, contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación del servicio.

En efecto, en relación con los actos de facturación del servicio, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 establece el término con el que cuentan los usuarios de estos servicios, para reclamar las facturas, de la siguiente manera:

*“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

*No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.*

*El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.*

*De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.*

*Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.” (Subraya fuera de texto)*

De este modo, la norma en cita estableció un límite temporal para efectuar la reclamación de las facturas del servicio de que se trate, de acuerdo al cual, los usuarios y/o suscriptores deben presentar las reclamaciones que consideren, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la

expedición de la factura que se va a reclamar; de tal manera que, si la reclamación se presenta con posterioridad a dicho plazo, será rechazada por el prestador al ser extemporánea.

Como se observa, el término establecido por el legislador en el inciso tercero del citado artículo, es un término de caducidad para el ejercicio de los mecanismos de defensa con que cuentan los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, frente a las irregularidades que consideren existen en la facturación del mismo. Dicho término es perentorio y tiene como finalidad, por una parte, castigar la negligencia del usuario que deja pasar demasiado tiempo sin presentar las reclamaciones y recursos que la ley le confiere, y por otra, que las partes no permanezcan de manera indefinida, con la incertidumbre acerca de la legalidad o no, del contenido facturado.

Vale resaltar que, la norma en cita es clara al establecer que las reclamaciones deben ser presentadas dentro de los cinco (5) meses siguientes a la expedición de la factura que se va a reclamar, es decir, que esta disposición de forma expresa establece un punto de partida del término otorgado para el efecto, ya que para la contabilización del mismo, se determinó que será a partir de la fecha de expedición de la factura, la cual es identificada por el prestador en dicho documento de cobro, como fecha de expedición o emisión.

Al respecto es necesario tener en cuenta que, el conteo del plazo establecido, se debe realizar a partir del día siguiente a la fecha de expedición de la factura que se va a reclamar, término que será contabilizado de forma individual para cada una de ellas; en otras palabras, para efectuar reclamaciones de facturación, se tendrá en cuenta la fecha de expedición de cada factura, y será a partir del día siguiente de cada fecha de expedición, que se realice el conteo de los cinco meses establecido en la norma, para presentar la reclamación.

En este orden de ideas, de presentarse la reclamación de una factura, excediendo el término mencionado, esta será rechazada por extemporánea y la empresa quedará facultada para exigir su pago.

En este punto resulta oportuno aclarar, que la fecha de expedición de la factura corresponde a la fecha en que la empresa expide el documento de cobro, fecha diferente a la de lectura del dispositivo de medición, y al periodo o ciclo de facturación que se está cobrando en la misma. Respecto a la toma de lectura y al período o ciclo de facturación, resulta relevante traer a colación lo manifestado por esta Oficina Asesora Jurídica a través del Concepto SSPD-OJ-2018-196, en el cual se indicó:

*“(...) Por tal razón, el artículo 148 de la citada Ley dispone que las facturas deben contener, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si el prestador se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cuál fue el período facturado, cómo se comparan los consumos y su precio con los de períodos anteriores, y cuál es el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.*

*En esa medida, el término para la remisión y entrega de la factura de servicios públicos domiciliarios, así como el del pago de la misma, debe ser el que se pacte en el respectivo contrato de servicios públicos, pero, en todo caso, la factura debe permitir establecer el consumo efectuado respecto de un período de medición específico.*

*De acuerdo con lo anterior, se puede colegir que la lectura no es más que la constatación de la diferencia de lecturas entre el período anterior y aquel en el que la misma se realiza, de manera tal*

que dicha diferencia, que siempre ha de ser superior, constituye el consumo del período objeto de lectura, que finalmente se cobra al usuario a través de una factura de servicios públicos.

En cuanto al período de facturación y de acuerdo con lo señalado en la Ley 142 de 1994, este podrá ser mensual o bimestral, de acuerdo con lo que al respecto defina el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes. Cualquiera de dichos períodos, se ajusta más que a políticas de equilibrio y eficiencia, a la Regulación y a la Ley, por lo que resulta factible que una facturación que se venía haciendo de forma bimensual, pase a realizarse mensualmente.”

De acuerdo con lo anterior, los prestadores deben definir en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos los requisitos formales de las facturas, tales como la fecha de expedición, el plazo y la forma en que debe efectuarse el pago, así como la información suficiente para que el suscriptor y/o usuario tenga conocimiento de la forma en la que se determinaron y valoraron los consumos, y la comparación de los mismos y del precio con los de periodos anteriores (toma de lectura).

En este sentido, la fecha de lectura corresponde a aquella en que el prestador constata la diferencia de lecturas entre el período anterior y el registrado al momento de la toma de la misma, diferencia, que ha de ser superior, pues constituye el consumo del período objeto de lectura y que a la postre será cobrado al usuario a través de la factura. Por su parte, el periodo o ciclo de facturación es el definido en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, el cual debe tener en cuenta las disposiciones y parámetros regulatorios previstos por las Comisiones de Regulación de cada sector y corresponde al periodo en que se factura el servicio que se está cobrando, incluyendo los consumos debidamente medidos.

Por último, la fecha de expedición de la factura es aquella en que se expide el documento de cobro pertinente, fecha que, en últimas, es la que va a determinar el punto de partida para contabilizar el término de los cinco meses establecido legalmente, para presentar las reclamaciones que el usuario considere, en contra del contenido de la factura.

## **CONCLUSIONES**

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se procede a responder los interrogantes formulados en la consulta de la siguiente forma:

*“1- A partir de qué momento y/o fecha empieza a correr o a contarse los términos hasta completar los cinco (5) meses calendarios, para efecto de hacer una reclamación dentro de ese espectro; ¿Se cuenta a partir de la fecha de la lectura actual o a partir de la fecha de la expedición de la factura?*

*2- Cuando la norma dice: “más de cinco (5) meses de haber sido expedida “quiere decir que se están marcando unos límites precisos que dan cuenta del punto de partida que inicia con la fecha de EXPEDICION de la factura y en ese orden de ideas, la fecha de expedición se convierte en el derrotero a partir del cual se empiezan a contar los términos hacia adelante, hasta completar los cinco (5) meses que exige la norma.*

*3- (...) Entonces, a partir de la fecha de emisión del periodo de FEBRERO de 2022 se empieza a contar hacia adelante los cinco meses, por lo que el quinto mes se completa con la fecha de emisión del periodo de JULIO de 2022. (Marzo, abril, mayo, junio y julio)*

*(...) Conforme a este par de cuadro podemos deducir entonces que el término de los cinco (5) meses empiezan a correr con la primera fecha de expedición que en este caso corresponde a la factura expedidas el día 24 de febrero de 2022 y termina con la fecha de expedición de la factura expedida*

*el 14 de julio de 2022 marcando así el espectro o los límites de los cinco (5) meses que exige la norma para presentar reclamaciones dentro del mismo.*

*Es decir que si la factura se expide el 24 de febrero es apenas lógico que el primer mes se complete con la expedición de la factura del 16 de marzo y así sucesivamente hasta completar el quinto mes.*

*4. ¿es lógico y/o coherente y/o legal que la fecha que registra la lectura actual de una factura con la fecha que registra su expedición o emisión sean iguales? Es decir, ¿que el funcionario tome el registro de la lectura en el inmueble e inmediatamente la empresa prestadora se expida la factura física o documento equivalente en el mismo día? Ejemplo:*

*(...) ¿No debe acaso mediar un intervalo de tiempo a efecto de que el sistema de gestión comercial de la empresa prestadora haga un barrido a efecto subsanar su contenido o registrar alguna novedad o si es del caso dar aplicación al art 149 de la ley 142 de 1994?*

El artículo 154 de la Ley 142 de 1994, estableció un límite temporal para efectuar la reclamación de las facturas del servicio público domiciliario de que se trate, de acuerdo al cual, los usuarios y/o suscriptores deben presentar las reclamaciones que consideren pertinentes, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la expedición de la factura que se va a reclamar, término que además es perentorio.

Al respecto cabe señalar, que la fecha de expedición de la factura es aquella en que se emite el documento de cobro y que se encuentra contenida en el texto de la misma, fecha que en últimas, es la que determina el punto de partida para contabilizar el término de los cinco meses establecido legalmente, para presentar las reclamaciones que el usuario considere, en contra de la factura.

Conforme lo dispone el mencionado artículo 154, la contabilización del término para para reclamaciones contra los actos de facturación, inicia a partir del día siguiente de la fecha de expedición de la facturaV que se va a reclamar, término que se contabiliza de forma individual para cada una de ellas. Es decir, se tendrá en cuenta la fecha de expedición de cada factura, y será a partir del día siguiente de cada fecha de expedición, que se realice el conteo de los cinco meses para presentar la reclamación.

En caso de que se presente la reclamación de una factura por fuera de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su expedición, esta será rechazada por extemporánea y el prestador quedará facultado para exigir el pago del valor facturado.

Los prestadores deben definir en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos los requisitos formales de las facturas, tales como la fecha de expedición, el plazo y la forma en que debe efectuarse el pago, así como la información suficiente para que el suscriptor y/o usuario tenga conocimiento de la forma en la que se determinaron y valoraron los consumos, y la comparación de los mismos y del precio con los de periodos anteriores (toma de lectura). De igual forma, en el contrato se debe indicar con claridad, si el periodo de facturación será mensual o bimestral.

La fecha de expedición de la factura corresponde a la fecha en que la empresa expide el documento de cobro, fecha diferente a la de lectura del dispositivo de medición, y al periodo o ciclo de facturación que se está cobrando en la misma.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica

<https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

**ANA KARINA MÉNDEZ FENÁNDEZ**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PÍE DE PAGÍNA>

**1. Radicado 20228201268372**

**TEMA: TÉRMINO PARA RECLAMAR LAS FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

**Subtema: Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

**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”.***

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