



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 439 DE 2022

(julio 15)

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

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relativas al pago de las sumas objeto de reclamación ante un prestador de servicios públicos domiciliarios cuando se está en curso una investigación por silencio administrativo positivo. Las preguntas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Sentencia C-558 de 2001 de la Corte Constitucional

Concepto unificado No. SSPD-OJU-2010-16

Concepto SSPD-OJ-2014-27

Concepto SSPD-OJ-2022-238

CONSIDERACIONES

Con el propósito de ilustrar el tema consultado, se procederá a emitir un concepto de carácter general, suministrando la orientación frente a la consulta formulada, sin que el mismo comprometa la responsabilidad de la Superintendencia, ni tenga carácter obligatorio ni vinculante, toda vez que se emite 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.

Claro lo anterior, los ejes temáticos que servirán de fundamento para atender las preguntas formuladas son los siguientes: (i) Silencio administrativo positivo - SAP; y (ii) Aplicación del artículo 155 de la Ley 142 de 1994 en SAP.

(i) Silencio administrativo positivo -SAP

El silencio administrativo positivo es una figura que, entre otras disposiciones, se encuentra prevista en la Ley 142 de 1994, consagrada en favor de los usuarios y/o suscriptores de servicios públicos domiciliarios, para proteger sus derechos ante la negligencia, descuido o inacción de los prestadores por no atender una petición dentro del término legal establecido para el efecto. Al respecto, el artículo 158 de la citada Ley, que fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 158. DEL TÉRMINO PARA RESPONDER EL RECURSO. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA FIGURA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO, CONTENIDA EN EL ARTÍCULO 185 <sic, se refiere al 158> DE LA LEY 142 DE 1994. De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene 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 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

PARÁGRAFO. Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de “petición”, comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario”.

De acuerdo con el citado artículo, la causal para que se configure el silencio administrativo positivo, es la falta de respuesta oportuna a las peticiones, quejas y recursos, la cual se presenta cuando el prestador vulnera el derecho de petición, cuyo núcleo esencial se ve afectado cuando: (i) no hay respuesta oportuna, esto es, cuando la petición, queja o recurso no es respondida dentro del término señalado en la Ley, es decir, dentro de los 15 días siguientes a la presentación de la petición; (ii) no hay respuesta de fondo, es decir, cuando la petición no se responde de forma clara, precisa, congruente y consecuente, esto es, cuando no existe una

respuesta material a la solicitud presentada y (iii) la notificación de la decisión es irregular, es decir, cuando la petición, queja o recurso no es notificada con sujeción a lo normado en la Ley 1437 de 2011.

Al configurarse el silencio administrativo positivo, surge para el prestador de servicios públicos domiciliarios un deber de reconocer al suscriptor o usuario, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes, aquello que había solicitado en la petición que no fue atendida, siempre que no sea contrario a la Ley. Si se vence este plazo sin que la empresa haya otorgado al solicitante la solución requerida, éste puede acudir a esta Superintendencia para solicitar la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la Ley, quien podrá adoptar las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Ahora bien, frente a la figura del silencio administrativo positivo en materia de servicios públicos domiciliarios, es procedente traer a colación lo señalado por esta Oficina en Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-16, el cual se refiere a los efectos jurídicos de las actuaciones generadas con posterioridad a la configuración de un silencio administrativo positivo, así:

“(…) 3.3. LA CONFIGURACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO HACE INEFICAZ CUALQUIER DECISIÓN POSTERIOR DEL PRESTADOR SOBRE LOS MISMOS HECHOS QUE LO ORIGINARON Y SUSPENDE EL TRÁMITE DEL RECURSO DE APELACIÓN.

Una vez configurado el silencio administrativo positivo, el prestador pierde competencia para pronunciarse sobre la petición, queja o recurso del suscriptor o usuario.

Al respecto, esta Superintendencia acoge el criterio jurisprudencial del Consejo de Estado que se encuentra vertido en la Sentencia de febrero 5 de 1998, Sección Tercera, Expediente No. 98 AC-5436, según la cual: “Las actuaciones posteriores a la producción del acto presunto, tales como la respuesta, la interposición de recursos, resolución de los mismos, etc. son inocuas y, por tanto, no surten ningún efecto.”

De igual forma, en los casos en que se tramite el recurso de apelación ante la Superintendencia y al mismo tiempo se atienda una queja de un usuario por la supuesta ocurrencia del silencio administrativo positivo sobre los mismos hechos, se suspenderá el trámite del recurso de apelación mientras se resuelve si hubo o no silencio y si hay lugar a sancionar.

De igual forma, en el evento en que se esté tramitando el recurso de apelación ante la Superintendencia y ésta encuentre que en dicho escrito se invoca por el apelante la existencia del Silencio Administrativo Positivo, o esta Entidad encuentre de oficio que frente a la decisión inicial de la empresa o del recurso de reposición presuntamente se configuró el silencio administrativo positivo, el funcionario competente deberá suspender el trámite del recurso de apelación iniciado por el usuario e iniciar la investigación por Silencio Administrativo Positivo.

Si de la investigación por silencio administrativo se establece que se configuró el acto ficto positivo, el funcionario competente se inhibirá para conocer del recurso de apelación. En caso contrario, esto es, si se concluye que no se configuró el silencio administrativo positivo, el recurso de apelación pasará a fallarse de fondo.

Así mismo, en los eventos en que el usuario solicite al prestador que reconozca los efectos del acto administrativo positivo y éste le niega el reconocimiento y le conceda los recursos de reposición y de apelación respecto de dicho silencio, la Superintendencia se abstendrá de tramitar el recurso de apelación y en su lugar iniciará la investigación por silencio administrativo positivo (...).”

(ii) Aplicación del artículo 155 de la ley 142 de 1994 en SAP.

En primer lugar, es importante indicar que el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, dispone que “Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.”.

En desarrollo de lo anterior, el artículo 154 ibídem señala lo siguiente:

“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.”

De acuerdo con lo consagrado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el usuario podrá presentar, en los términos previstos en la norma, el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en contra de la decisión del prestador que versen sobre los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación. El prestador una vez haya resuelto el recurso de reposición procederá a enviar el expediente a la Superintendencia, dentro de los 3 días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión, para el trámite del recurso de apelación.

Ahora bien, frente a la subsidiariedad de los recursos y las pruebas en el recurso de apelación, el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 señala:

“ARTÍCULO 159. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. <Artículo modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

(...)

PARÁGRAFO. Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia.” (subraya fuera de texto)

Sobre el particular esta Oficina ha mencionado lo siguiente:

“(…) En efecto, la Ley 142 dispone que el recurso de apelación debe ser subsidiario del recurso de reposición, esto es, que siempre deberá permitirse al prestador revisar su decisión antes de acudir a la segunda instancia.

No obstante, ello no implica que deban presentarse en el mismo escrito ni en el mismo momento, aunque si deberán presentarse dentro del término de ley para el efecto.

De esto último se desprende igualmente que no existe prejudicialidad, es decir, que no es necesario que el recurso de reposición haya sido resuelto de fondo para poder analizar la apelación, pues ambos recursos, además de independientes, se interponen respecto del acto que resuelve la reclamación.

Es de entender que si el legislador hubiera querido que el usuario pudiera interponer la apelación contra el acto complejo conformado por el acto que resuelve la reclamación y la decisión de la reposición, hubiera estipulado en la ley que el recurso de apelación pudiera interponerse una vez notificada la decisión de este último (reposición); pero, por el contrario, el legislador obligó al usuario a interponer la apelación en el mismo término procesal que la reposición, es decir, que los argumentos del recurso de apelación siempre estarán referidos única y exclusivamente a la decisión que se conoce en el momento en que es interpuesto, es decir, necesariamente recaen sobre el acto que resuelve la reclamación.

Finalmente, se aclara que siempre que los recursos hayan sido interpuestos dentro del término de ley establecido para el efecto, no puede predicarse por parte del prestador causal de rechazo de la apelación ante la ausencia de la aseveración “subsidiario”, pues del tenor de la ley se desprende la condición de subsidiariedad, aun cuando no esté contenida expresa en el recurso de apelación.

Así las cosas, los prestadores de servicios públicos domiciliarios no podrán suspender ni cortar el servicio, mientras no hayan sido decididos y notificados en debida forma, los recursos interpuestos por el usuario de manera oportuna y con el cumplimiento de los requisitos exigidos en la ley. (...)” (subraya fuera de texto)

En este sentido, el recurso de apelación debe haberse presentado en subsidio al recurso de reposición, los cuales pudieron ser presentados en el mismo escrito o en escrito separado, en todo caso, conforme lo señalado en el citado artículo 154 ibídem. El término para presentar estos recursos es de cinco (5) días siguientes a aquel en el que el prestador ponga en conocimiento del usuario el acto que decide la petición.

Teniendo claro lo anterior, y frente al tema relacionado con el cobro por parte de los prestadores de aquellos valores que han sido reclamados y que no han sido objeto de pronunciamiento de esta Superintendencia, se considera pertinente remitirse al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, el cual dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y LOS RECURSOS. Ninguna Empresa de Servicios Públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando ésta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

<Inciso CONDICIONALMENTE EXEQUIBLE> Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.” (subraya fuera de texto)

Conforme la norma en cita es preciso considerar lo siguiente:

i) Para que un usuario interponga recurso ante el prestador del servicio, este último no podrá exigir la cancelación o pago de la factura para dar trámite a dicho recurso, siempre que el mismo esté relacionado con dicha factura.

ii) No se podrá suspender, terminar o cortar el servicio hasta que el prestador haya notificado al usuario la decisión que resuelve los recursos procedentes, que el usuario haya interpuesto oportunamente.

iii) La norma considera dos excepciones frente a la suspensión, es decir, esta será procedente pese a existir recursos cuando: a) en los casos de suspensión en interés del servicio o b) cuando la suspensión se pueda realizar sin que sea falla del servicio.

iv) Para que sea procedente el trámite de los recursos, el usuario debe acreditar ante el prestador el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de los consumos de los últimos 5 periodos. Este promedio aplicará siempre que este no sea el valor en discusión, en este sentido se entiende la condicionalidad de exequibilidad del último inciso realizada por la Corte Constitucional a través de sentencia C-558 de 2001.

v) Procederá el pago de facturas posteriores a la que fue objeto de reclamación. En cuyo caso, de no ser estas facturas objeto de reclamación y ante el no pago de las mismas, será procedente la suspensión del servicio en los términos señalados en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y en consideración de lo consagrado en el contrato de condiciones uniformes del prestador.

En cuanto a la inquietud planteada en relación con la expedición de facturas “provisionales” por los valores que no son objeto de reclamación, esta Oficina Asesora Jurídica a través del concepto SSPD-OJ-2014-27, se pronunció en el siguiente sentido:

“Sobre este aspecto específico, se refirió la Corte Constitucional²³ en los siguientes términos:

“... Pues no se ve razón válida ni suficiente para que un suscriptor o usuario que dice deber parcialmente una factura, pretenda luego desatender el pago de los servicios que él reconoce haber recibido, so pretexto de hallarse en trance de impugnación, ya que tal conducta no consulta las premisas del artículo 155 de la ley de servicios, ni le hace honor a la posición que desde un principio él asumió libremente frente a las sumas facturadas.

Yendo más al fondo de las cosas debe estimarse también el hecho de que la aceptación parcial de determinados valores por parte del suscriptor o usuario tiene una génesis contractual que habilita a la empresa para exigirle el pago oportuno de los bienes y servicios suministrados y no discutidos, pues no otra cosa se infiere del artículo 128 de la ley de servicios que al definir el contrato de condiciones uniformes prevé a cargo del usuario de la obligación de pagar un precio en dinero por el servicio recibido.”

De lo expuesto se colige que si un usuario se encuentra inconforme con una suma registrada o relacionada en su factura, puede ejercer el derecho de reclamarla; pero si reconoce deber otros conceptos de la misma, deberá cancelarlos, previa solicitud a la empresa prestadora de una factura parcial, tal como lo hemos señalado, de lo contrario, el recurso se tornará improcedente.

Mientras el recurso se esté decidiendo, el valor objeto de reclamación puede permanecer registrado en la facturación allegada al usuario, siempre que no comporte la sumatoria del valor cobrado, pues no puede tener otra finalidad que informar la suma objeto de reclamación. Resuelto el recurso, el valor reclamado será abonado o cargado en la factura, según sea el caso. (Subraya y negrita fuera de texto)”

De acuerdo con lo anterior, si un usuario se encuentra inconforme con una suma registrada o relacionada en su factura, debe interponer la reclamación correspondiente ante su prestador, pero si reconoce deber otros conceptos de la misma, deberá pagar las sumas que no sean objeto de reclamación, previa solicitud al prestador de una factura parcial por el valor que reconoce deber, de lo contrario el recurso será improcedente.

Así mismo, el prestador tendrá que aceptar la solicitud del usuario y darle el trámite correspondiente, para lo cual debe suministrar la factura parcial solicitada, sin que resulte admisible que se niegue a resolver los

recursos o reclamaciones interpuestas, so pretexto de señalar que el usuario o suscriptor tiene la obligación de pagar la suma que él considere.

Ahora bien, respecto a la aplicación del artículo 155 de la ley 142 de 1994, cuando se encuentre en curso una investigación por la presunta configuración de un silencio administrativo positivo, se debe traer a colación el concepto SSPD-OJ-2022-238, a través del cual esta Oficina se pronunció en los siguientes términos:

“(…) Ahora bien, frente a la aplicación del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, referente al pago de la factura para la interposición de los recursos y su relación con la configuración del SAP, esta Oficina Asesora Jurídica mediante Concepto SSPD 92 de 2021 se pronunció en el siguiente sentido:

“(…) Ahora bien, el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 establece lo siguiente:

(…) Así las cosas, en el evento en que esta Superintendencia adelante una investigación por la presunta configuración de un silencio administrativo con la que se pretende determinar la existencia o no de un acto ficto, para efectos de dar seguridad jurídica a los usuarios, es necesario dar aplicación a lo contemplado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, pues hasta que no culmine dicha investigación no hay certeza de la existencia o no del acto ficto, que le permita al prestador cobrar o no por los valores reclamados. Adicionalmente, como se indicó en el citado concepto, el Consejo de Estado señaló en sentencia del 5 de febrero de 1998, que en el evento en que se haya producido un acto ficto las actuaciones posteriores son inocuas. (...) (subraya fuera de texto)

Así las cosas, si las peticiones sobre las cuales recae el SAP son las mismas que fueron objeto de reclamación ante el prestador, al momento de adelantar las investigaciones por SAP por parte de esta Superintendencia, el prestador deberá dar aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, es decir, no podrá cobrar los valores reclamados y se establecerá además la restricción de suspender, terminar o cortar el servicio; con excepción de la suspensión en interés del servicio o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio.

Lo anterior, teniendo en cuenta que no existe certeza de la existencia de un acto ficto favorable al reclamante y que las actuaciones posteriores a la configuración de dicho acto serían inocuas, conforme con lo señalado por el Consejo de Estado en sentencia del 5 de febrero de 1998.”

De acuerdo con el concepto transcrito, cuando estén en curso investigaciones por silencio administrativo positivo ante esta Superintendencia, el prestador deberá dar aplicación al artículo 155 de la ley 142 de 1994 y, por ende, no podrá cobrar los valores reclamados, así como tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, teniendo en cuenta que: i) no existe certeza de la existencia de un acto ficto favorable al reclamante y ii) las actuaciones posteriores a la configuración de dicho acto serían inocuas, conforme con lo señalado por el Consejo de Estado en sentencia del 5 de febrero de 1998.

Finalmente, es preciso mencionar que de no ser acatado por el prestador lo señalado en la norma, el usuario podrá presentar ante esta Superintendencia la correspondiente denuncia con las pruebas que se pretendan hacer valer y que demuestren el incumplimiento, con el fin de adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar, así como imponer, de ser procedente, las sanciones a que refiere el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, que dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 81. SANCIONES. La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios podrá imponer las siguientes sanciones a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta:

81.1. Amonestación.

81.2 <Aparte tachado INEXEQUIBLE> Multas hasta por el equivalente a 2000 salarios mínimos mensuales. El monto de la multa se graduará atendiendo al impacto de la infracción sobre la buena marcha del servicio público, y al factor de reincidencia. Si la infracción se cometió durante varios años, el monto máximo que arriba se indica se podrá multiplicar por el número de años. Si el infractor no proporciona información suficiente para determinar el monto, dentro de los treinta días siguientes al requerimiento que se le formule, se le aplicarán las otras sanciones que aquí se prevén. Las multas ingresarán al patrimonio de la Nación, para la atención de programas de inversión social en materia de servicios públicos, salvo en el caso al que se refiere el numeral 79.11 Las empresas a las que se multe podrán repetir contra quienes hubieran realizado los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción. ~~La repetición será obligatoria cuando se trate de servidores públicos, de conformidad con el artículo 90 de la Constitución.~~

81.3. Orden de suspender de inmediato todas o algunas de las actividades del infractor, y cierre de los inmuebles utilizados para desarrollarlas.

81.4. Orden de separar a los administradores o empleados de una empresa de servicios públicos de los cargos que ocupan; y prohibición a los infractores de trabajar en empresas similares, hasta por diez años.

81.5. Solicitud a las autoridades para que decreten la caducidad de los contratos que haya celebrado el infractor, cuando el régimen de tales contratos lo permita, o la cancelación de licencias así como la aplicación de las sanciones y multas previstas pertinentes.

81.6. Prohibición al infractor de prestar directa o indirectamente servicios públicos, hasta por diez años.

81.7. Toma de posesión en una empresa de servicios públicos, o la suspensión temporal o definitiva de sus autorizaciones y licencias, cuando las sanciones previstas atrás no sean efectivas o perjudiquen indebidamente a terceros.

Las sanciones que se impongan a personas naturales se harán previo el análisis de la culpa del eventual responsable y no podrán fundarse en criterios de responsabilidad objetiva.”

De esta forma, ante el incumplimiento de la normativa a la cual están obligados los prestadores, esta Superintendencia podrá asumir las correspondientes actuaciones administrativas y en caso de verificar un incumplimiento, previa verificación al debido proceso, podrá aplicar del régimen sancionatorio señalado en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

CONCLUSIONES

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

“1. Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, pueden exigir a suscriptores y usuarios, el pago de aquellos valores que son objeto de reclamación y de los cuales la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no ha emitido una decisión o pronunciamiento de fondo?”

De acuerdo con la regla general establecida en el primer inciso del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios no pueden exigir al suscriptor y/o usuario el pago de los valores de la factura que se encuentren en reclamación, como requisito para atender un recurso relacionado con esta.

De igual manera, el usuario está en la obligación de pagar previamente a la presentación de la petición o del recurso, las sumas que no son objeto de reclamo, so pena que el prestador se abstenga de tramitar el recurso y proceda a suspender el servicio.

De conformidad con lo establecido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, el usuario o suscriptor que haya ejercido su derecho de contradicción interponiendo los recursos contra la factura o acto del prestador, siempre

que no confluya una de las excepciones señalada por la norma, no podrá ser sometido a suspensión o corte del servicio mientras no se haya decidido y notificado en debida forma los actos que resuelvan los recursos interpuestos.

“2. Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, pueden exigir en las facturas de los consumos mensuales o bimensuales, la obligación de pagar aquellos valores que son objeto de reclamación, cuando se adelanta tramite de Silencio Administrativo Pósitivo (sic)?”

La actuación administrativa por silencio administrativo positivo recae sobre las mismas peticiones que fueron objeto de reclamación en sede del prestador, pues pretende establecer el surgimiento o no del acto ficto o presunto favorable.

Una vez configurado el silencio administrativo positivo respecto de una petición, queja o recurso presentado por el suscriptor o usuario y que, de conformidad con lo señalado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, verse sobre el contrato de servicios públicos, toda actuación que surja con posterioridad a la configuración del silencio administrativo positivo resulta inocua y por tanto no produce ningún efecto.

Cuando se adelanten investigaciones por silencio administrativo positivo por parte de esta Superintendencia, el prestador deberá dar aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, es decir, no podrá cobrar los valores reclamados, así como tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, teniendo en cuenta que: i) no existe certeza de la existencia de un acto ficto favorable al reclamante y ii) las actuaciones posteriores a la configuración de dicho acto serían inocuas, conforme con lo señalado por el Consejo de Estado en sentencia del 5 de febrero de 1998.

“3. Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, tienen el deber y la obligación jurídica de expedir factura provisional de pago a suscriptores y usuarios por aquellos valores que no son objeto de reclamación, cuando se adelanta, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tramite de reconocimiento de silencio administrativo positivo?”

Si un usuario se encuentra inconforme con una suma registrada o relacionada en su factura, debe interponer la reclamación correspondiente ante su prestador, pero si reconoce deber otros conceptos de la misma, deberá pagar las sumas que no sean objeto de reclamación, previa solicitud al prestador de una factura parcial por el valor que reconoce deber, de lo contrario el recurso se tronará improcedente.

Así mismo, el prestador tendrá que aceptar la solicitud del usuario y darle el trámite correspondiente, para lo cual debe suministrar la factura parcial solicitada, sin que resulte admisible que se niegue a resolver los recursos o reclamaciones interpuestas, so pretexto de señalar que el usuario o suscriptor tiene la obligación de pagar la suma que él considere.

“4. Qué infracciones normativas, multas y sanciones pecuniarias, aplican, cuando las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios se niegan a recibir de los suscriptores y usuarios aquellos valores, que no son objeto de reclamación?”

5. Qué infracciones normativas, multas y sanciones pecuniarias, aplican por parte de ese organismo de control y vigilancia, cuando las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, además de negarse a expedir facturas provisionales de pagó por aquellos valores que no son objeto de reclamación, excluyen de los actos administrativos las garantías normadas por los artículos 152 y 154 de la ley 142 de 1994, obstaculizando, impidiendo y negando los mecanismos de defensa a suscriptores o usuarios y en su defecto deciden cortan o suspenden, la prestación de los servicios públicos domiciliarios?”

Ante el incumplimiento de la normativa a la cual están obligados los prestadores, el usuario podrá presentar ante esta Superintendencia la correspondiente denuncia con las pruebas que se pretendan hacer valer y que

demuestren el incumplimiento, con el fin de adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar, así como imponer, de ser procedente, las sanciones a que refiere el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

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/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente

ANA KARINA MENDEZ FERNANDEZ

JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>.

1. Radicado 20225292112162

TEMA: SILENCIO ADMINISTRATIVO. PAGO DE VALORES RECLAMADOS.

Subtema: Aplicación de artículo 155 de la ley 142 de 1994 en SAP

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. *Memorando SSPD 20221300105523*
7. Corte Constitucional, Sentencia C-588-01. M.P. Jaime Araujo Rentería.

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