



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 595 DE 2022

(octubre 10)

Bogotá, D.C.,

Señora

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:

“(...) En los casos de revisión o retiro provisional del equipo de medida para verificar su estado de funcionamiento, la Empresa ostenta la obligación de dar aviso mínimo de dos (2) días hábiles de antelación a los suscriptores y/o usuarios informando la fecha en la cual se realizará el retiro. Al momento de realizar la entrega del comunicado de la visita técnica al usuario, nuestro personal de mensajería se encuentra con que,

en las propiedades horizontales el personal de seguridad les restringen el paso manifestando que dentro del reglamento de propiedad horizontal ellos están facultados para recibir estos comunicados, por lo que se procede a entregar las cartas de aviso al portero o personal de seguridad correspondiente; si bien la empresa tiene conocimiento que la entrega de estos oficios se deben efectuar de manera personal al usuario, esto con el fin de cumplir el debido proceso, nos encontramos en una incertidumbre ya que no es posible realizarlo de manera personal, debido a las restricciones de acceso a dichos inmuebles. Teniendo en cuenta lo anterior, nos podrían aclarar si la entrega del comunicado de aviso se puede realizar a los porteros de los bienes de propiedad horizontal, sin que esto tipifique un incumplimiento del debido proceso por parte de la empresa. Conforme a lo anterior descrito y la problemática expuesta, nos podrían informar que debemos hacer en estos casos.” (Subraya fuera del texto)

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁽⁴⁾

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁽⁵⁾

Resolución CRA 943 de 2021⁽⁶⁾

Corte Constitucional, Sentencia T – 143 de 2000

Consejo de Estado, Sentencia 66001233300020120004101 (20088), de 2014⁽⁷⁾.

Concepto SSPD-OJ-2021-808

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.

Claro lo anterior, es de indicar con respecto a los procedimientos que deben adelantar los prestadores para dar cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias que conforman el régimen de los servicios públicos domiciliarios, que esta Superintendencia no puede emitir directrices a los prestadores, respecto de la forma en que deben hacerlo, ya que tales procedimientos deben surtirse atendiendo la normativa que los consagra, y en ausencia de esta, cumpliendo lo dispuesto en el artículo 29 constitucional, de acuerdo al cual “*El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas*”, es decir, que corresponde a la autoridad que va a adelantar el procedimiento, esto es, al prestador, no solo actuar con independencia e imparcialidad, sino además reconociendo todas las garantías sustanciales y procesales al suscriptor y/o usuario del servicio.

No obstante, con el propósito de ilustrar la materia objeto de consulta, se procederá a realizar algunas precisiones generales sobre el tema, trayendo a colación en primer lugar, el contenido del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que establece reglas generales referentes a los instrumentos de medición del consumo, de la siguiente forma.

"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 sí 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 período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (...)” (Negrilla y Subraya fuera de texto)

Las reglas generales contenidas en esta disposición, se resumen en que (i) las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos, pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos, (ii) los usuarios pueden elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para la prestación del servicio, atendiendo para ello las características técnicas de los medidores y del mantenimiento, establecidos por el prestador en las condiciones uniformes del contrato, (iii) no es obligación del suscriptor o usuario, cerciorarse del funcionamiento adecuado del medidor, y (iv) es obligación del suscriptor o usuario, repararlo o reemplazarlo a satisfacción de la empresa, si su funcionamiento no permite determinar con precisión los consumos, o si el desarrollo tecnológico pone a su disposición instrumentos de medida más precisos.

De igual forma es pertinente señalar que, de manera general, existen dos situaciones que determinan el cambio de los dispositivos de medida, que se presentan cuando (i) se establece por parte del prestador, que su funcionamiento no permite determinar adecuadamente los consumos, o (ii) el desarrollo tecnológico pone a su disposición, medidores más precisos.

Así, en el evento de que el cambio obedezca al mal funcionamiento del equipo de medida, dicho cambio no puede efectuarse hasta tanto no se determine que su funcionamiento esta por fuera del rango de error admisible, y si trascurrido un periodo de facturación, el usuario no ha efectuado las acciones tendientes a reparar o reemplazar el medidor, obligación que está a su cargo, el prestador podrá hacerlo de forma directa, pero el valor correspondiente deberá ser cubierto por el usuario.

Por su parte, el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, señala que tanto el usuario como el prestador deben adoptar medidas de precaución tendientes a evitar que la medición del consumo se altere, razón por la que el prestador está autorizado para retirar el medidor, con el propósito de verificar su funcionamiento. Veamos.

“Artículo 145. Control sobre el funcionamiento de los medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.” (Subraya fuera de texto)

Ahora bien, respecto del servicio público domiciliario de acueducto, el Decreto Reglamentario 1077 de 2015 en su artículo 2.3.1.3.2.3.11, ratificó para los prestadores de dicho servicio, las facultades consagradas en los artículos citados, concretamente, en lo que tiene que ver con el cambio del medidor de acueducto, mientras que el artículo 2.3.1.3.2.3.16, ibídem, dispuso al respecto, lo siguiente:

“Artículo 2.3.1.3.2.3.16. Cambio de medidor. La entidad prestadora de los servicios públicos, podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la entidad prestadora de los servicios públicos, según la diferencia entre el valor

del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.

Cuando a juicio de la empresa el medidor no registre adecuadamente el consumo, la empresa podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente.

En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor.

En todo caso, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario. (Decreto 302 de 2000, artículo 19, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 7). (Subrayas fuera del texto)

Conforme con lo indicado es dable colegir que, cuando el prestador determine que el medidor no está registrando correctamente los consumos, podrá retirarlo temporalmente con el propósito de efectuar la verificación de su estado. En el mismo sentido, vale recordar que, en virtud de lo previsto en la ley, en la regulación y en el contrato de servicios públicos, los prestadores de estos servicios se encuentran facultados para realizar visitas y efectuar revisiones a las acometidas y equipos de medida, tendientes a verificar su estado y su funcionamiento, para lo cual, deben definir los procedimientos a adelantar al momento de hacer las revisiones, en los que en todo caso, se debe garantizar el debido proceso a los usuarios o suscriptores.

Al respecto, vale indicar que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, mediante la Resolución 943 de 2021, en la que se encuentra compilada la regulación general de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, dispone en los artículos 1.13.2.2.4 y 1.13.2.2.5 de la Resolución 413 de 2006, lo siguiente:

“Artículo 1.13.2.2.4. Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones. En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente artículo sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario. Si este último se negare a suscribir el acta, se seguirá la regla consagrada en el inciso 2o del siguiente artículo. (Resolución CRA 413 de 2006, art. 12)". (Subrayas fuera del texto)

"Artículo 1.13.2.2.5. Retiro del medidor. Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de esta resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, el Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 1.13.2.2.2. de la presente resolución. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

PARÁGRAFO. *En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales. (Resolución CRA 413 de 2006, art. 13) (modificado por Resolución CRA 457 de 2008, art. 4)". (Subrayas fuera del texto)*

En referencia al procedimiento a seguir para efectuar la revisión y posterior retiro del medidor, fijado en los artículos transcritos, esta Oficina Asesora Jurídica se pronunció a través del concepto SSPD-OJ- 2021-808, de la siguiente manera:

“(…) En concordancia con lo anterior, el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021, que compila el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, establece que en el caso de revisión o retiro provisional por causales no atribuibles a la empresa ni generadas por el uso normal del medidor, el usuario podrá solicitar la asesoría de un técnico particular o de alguien que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida:

(…)

De conformidad con el citado artículo, el prestador del servicio público domiciliario de acueducto, que pretenda llevar a cabo visita correspondiente a la revisión o retiro provisional de equipos de medición, está en la obligación de notificarla con mínimo tres (3) días hábiles antes de su realización. Lo anterior, con el objetivo de que el usuario o suscriptor puede contar, si lo considera necesario, con la asesoría de un técnico particular el día de la diligencia, cumpliendo así con la garantía del debido proceso y derecho de defensa del usuario.

En concordancia con lo anterior, el artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021, que compila el artículo 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, establece que cuando el prestador pretende llevar a cabo el retiro de un medidor se debe comunicar al suscriptor o usuario, con al menos dos días hábiles de antelación al día de la diligencia. Dicha norma establece lo siguiente:

(…)

Así las cosas, el citado artículo establece el proceso mediante el cual los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado pueden llevar a cabo el retiro del medidor, señalando que se debe entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a dicho retiro el informe de revisión elaborado por parte de un laboratorio acreditado. Ahora bien, cuando el informe determine que el medidor no funciona de manera correcta, se le debe comunicar al suscriptor o usuario anexando el resultado.

Adicionalmente, la norma en cita indica que cuando sea necesario reemplazar o reparar el medidor, el suscriptor o el usuario tiene la posibilidad de hacerlo asumiendo los costos derivados de ello y si el arreglo o sustitución del equipo de medida lo realizan personas diferentes al prestador se debe enviar a este para que proceda a instalarlo.

También es preciso indicar que, de conformidad con el citado artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021, cuando se retire el medidor, el prestador deberá instalar un medidor provisional y, en el caso de no efectuar tal instalación, se aplicará lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Por último, en el evento de que el suscriptor o usuario del servicio considere que el cambio del dispositivo no obedece realmente a un avance o desarrollo tecnológico, o que no se le garantizó el debido proceso durante el procedimiento de reemplazo, puede presentar la respectiva denuncia ante esta Superintendencia, con el propósito de que se adelante la investigación administrativa correspondiente y, de ser el caso, se imponga la sanción a que haya lugar por la violación del régimen de los servicios públicos domiciliarios por parte del prestador.” (Subraya fuera del texto)

Así las cosas, si bien el prestador se encuentra autorizado para realizar visitas técnicas y retirar el medidor con el objeto de verificar su estado, sin que para ello deba mediar consentimiento del usuario, no se puede perder de vista que se encuentra obligado a atender el procedimiento establecido en los artículos 1.13.2.2.5 y 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021, motivo por el cual, deberá dar cumplimiento a los términos y etapas allí establecidos, entre ellos, el referente al envío del aviso pertinente sobre la visita al usuario.

En efecto, el procedimiento descrito en las disposiciones mencionadas, impone al prestador la obligación de informar al usuario mediante una comunicación o un aviso, que realizará una visita con el propósito de efectuar la revisión o el retiro del medidor, aviso que deberá contener la indicación de la fecha y el momento del día en que tal visita se realizará.

Sin embargo, es importante advertir que las normas aludidas no contemplan ni exigen un mecanismo específico de comunicación al usuario, ya que si bien indican expresamente que “*el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional*”, y que la misma “*se comunicará al suscriptor o usuario*”, en dichas disposiciones no se determina como se debe dar a conocer el aviso al usuario, es decir, si la entrega del mismo debe efectuarse de manera personal, o por medio de correo electrónico o físico, motivo por el cual, tal circunstancia deberá ser establecida en las condiciones uniformes del contrato, situación que permitirá garantizar el principio fundamental al debido proceso.

Sin perjuicio de lo anterior, y en razón a que la consulta hace referencia a la entrega de la comunicación o aviso de revisión o retiro del medidor en las porterías de conjuntos y edificaciones, debe indicarse que, de acuerdo con la jurisprudencia del Consejo de Estado, la entrega de todo tipo de correspondencia, incluidas las notificaciones judiciales y de procedimientos administrativos en estos espacios, se considera ajustada al ordenamiento jurídico, y en consecuencia, es válida para todos los efectos legales.

Así lo indicó la mencionada Corporación, en Sentencia 66001233300020120004101 (20088), del 18 de junio de 2014, al manifestar lo siguiente:

“(…) Si el artículo 565 del Estatuto Tributario permite que se haga la notificación mediante cualquier servicio de mensajería especializada debe analizarse si la forma en que regularmente funciona dicho servicio es suficiente garantía para el derecho de defensa del contribuyente. Lo usual en el tráfico ordinario de la actividad de correos es que, cuando se trata de oficinas ubicadas en propiedad horizontal en la que exista una portería, los envíos postales sean entregados a la persona encargada de atender dicha portería. De hecho, la portería tiene siempre dispuesto un espacio físico para la recepción, clasificación y entrega de la correspondencia.

A pesar de lo anterior, afirma la demandante que según una certificación de la administradora del edificio son las empresas de mensajería quienes tienen la responsabilidad de entregar los envíos en cada una de las oficinas de la propiedad horizontal, ya que esa función no está asignada a ninguna persona de la administración del edificio.

Al respecto, la Sala debe precisar que, en primer lugar, la asignación de funciones al personal de la administración del edificio es un asunto interno que no tiene por qué afectar la eficacia de la actividad administrativa tributaria. No discute la Sala la autonomía de los órganos de administración de una copropiedad para organizar sus tareas de la manera en que lo estimen conveniente. Pero esas decisiones solamente producen efectos dentro del ámbito de las relaciones derivadas de la propiedad horizontal y no respecto de las normas que rigen la actividad administrativa del Estado. Por ende, si la administración del edificio adopta la decisión de impedir que el portero reciba correspondencia, las consecuencias de esa decisión afectarán a quienes hayan adoptado tal decisión y, eventualmente a aquellas personas que, según las normas que rigen la propiedad horizontal, queden cobijadas por las decisiones adoptadas por dichos órganos de administración. Pero esas decisiones, se repite, no pueden dejar sin efecto las normas del Estatuto Tributario en materia de notificación de las actuaciones administrativas.

Sumado a lo anterior, la Sala también debe precisar que frente a una decisión de los órganos de administración de la propiedad horizontal que produce efectos trascendentales, como lo es el de impedir que el portero reciba la correspondencia dirigida a los moradores del edificio, la conducta que era de esperarse de parte del personal de administración, incluidos los porteros, era que se informara de ello a los empleados de

cualquier empresa de mensajería en el momento en que se acercaran a cumplir con su labor de entregar la correspondencia respectiva. Si eso hubiera ocurrido, el empleado del correo debería haberse dirigido directamente a la oficina del contribuyente y entregado el envío en dicho lugar.

Pero no ocurrió así. El envío fue recibido por el portero y, además, relacionado en una planilla dispuesta por la administración del edificio para el efecto, lo cual contradice la afirmación de que no existía autorización para el recibo de correspondencia." (Subraya fuera del texto)

Conforme con lo indicado por el Consejo de Estado, el ejercicio normal de la actividad de las empresas de correo, permite que en edificaciones sometidas al régimen de propiedad horizontal que cuenten con portería, la correspondencia se entregue a la persona que la atiende, máxime cuando en dichas áreas existan espacios físicos como casilleros habilitados para la recepción, clasificación y entrega de correspondencia.

Adicionalmente, señaló que no existe razón para que las decisiones internas de administración de las edificaciones sometidas al régimen de propiedad horizontal, tales como la restricción del ingreso a personas ajenas a la misma, puedan afectar los procesos de entrega de correspondencia y/o de notificaciones, en tanto dichas restricciones sólo tienen efectos al interior de la copropiedad, así que solo en el evento en que se rechace el recibo de correspondencia, el empleado de la empresa de correo debería intentar entregarla directamente en el domicilio del destinatario, posibilidad que en todo caso está sujeta a las políticas de seguridad de la copropiedad, y que por ningún motivo pueden ser transgredidas por el personal de una empresa de correos.

En el mismo sentido, la Corte Constitucional mediante sentencia T-143 de 2000, avaló la entrega de correspondencia en la portería de edificaciones sometidas al régimen de propiedad horizontal, considerando que sería ilegal retenerla o no entregarla al destinatario, a menos que de por orden judicial, así se ordene. Veamos:

"(...) Considera la Sala, conforme a lo anotado anteriormente, que el incumplimiento en el pago de las cuotas de administración de la copropiedad no justifica la restricción del núcleo esencial del derecho fundamental a que alude el inciso 3 del art. 15 de la Constitución, que se encuentra vinculado igualmente en el derecho a la intimidad, y que se traduce en la facultad de enviar y recibir correspondencia, a que no sea objeto de interceptación o registro sin orden judicial y, en fin, de injerencias arbitrarias o ilegales (art. 17-1 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos), que comporten desconocimiento del principio de su inviolabilidad.

Es ajeno completamente a las atribuciones propias del administrador de la propiedad horizontal, la de retener y no entregar la correspondencia a los habitantes del edificio, sin que exista orden judicial, emitida con las formalidades legales.

En relación con el derecho que tiene toda persona de recibir su correspondencia, esta Corte en sentencia T-630/97, expresó:

'Así mismo, la Sala considera que la orden que impide la recepción de correspondencia y toda forma de comunicación privada de los residentes de conjuntos residenciales es arbitraria, pues transgrede de manera desproporcionada el derecho fundamental contenido en el artículo 15 de la Constitución. No ocurre lo mismo con el servicio de selección de la correspondencia, lo cual no transgrede el núcleo esencial del derecho ni afecta una necesidad vital de la persona. Igualmente, sucede con servicios como la piscina y otro tipo de comodidades que no desconozcan necesidades vitales de los residentes'.

En consecuencia, se ordenará a (...), Gerente de la Inmobiliaria (...), administrador del Edificio (...), que entregue la correspondencia que haya retenido al actor y que en lo sucesivo se abstenga de interceptarla y de

impedir que éste la reciba. Para esto último, deberá impartir las instrucciones correspondientes para que al demandante se le entregue oportunamente la correspondencia.” (Subraya fuera del texto)

De lo señalado, es dable indicar que los prestadores de servicios públicos domiciliarios, por sí, o por intermedio de una empresa de mensajería, pueden efectuar la entrega de la correspondencia de los copropietarios, en la portería de las edificaciones sometidas al régimen de propiedad horizontal, pues el ejercicio normal de la entrega de correspondencia no puede contrariar las restricciones de acceso a las edificaciones, ya que esta forma de entrega de la correspondencia, se considera ajustada al ordenamiento jurídico, y en consecuencia, es válida para todos los efectos legales.

CONCLUSIONES

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

- La Superservicios no se encuentra facultada para emitir directrices a los prestadores, respecto de la forma en que deben adelantar los procedimientos para dar cumplimiento a las disposiciones que conforman el régimen de los servicios públicos domiciliarios, ya que estos deben surtirse atendiendo la normativa que los consagra, o en ausencia de esta, cumpliendo lo dispuesto en el artículo 29 constitucional, de acuerdo al cual *“El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas”*, ya que los prestadores deben actuar con independencia e imparcialidad, pero siempre reconociendo todas las garantías sustanciales y procesales, al suscriptor y/o usuario del servicio.

- De forma general, existen dos situaciones que determinan el cambio de los dispositivos de medición del consumo, esto es (i) cuando el prestador establece que su funcionamiento no permite determinar adecuadamente los consumos, o (ii) cuando el desarrollo tecnológico pone a su disposición, medidores más precisos. Así, cuando el cambio obedece al mal funcionamiento del equipo de medida, este se podrá efectuar, cuando se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible.

- Si bien el prestador se encuentra autorizado para realizar visitas técnicas y retirar el medidor con el objeto de verificar su estado, sin que para ello deba mediar consentimiento del usuario, no se puede perder de vista que el prestador se encuentra obligado a atender el procedimiento establecido en los artículos 1.13.2.2.5. y 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021, motivo por el cual, deberá dar cumplimiento a los términos y etapas allí establecidos, entre ellos, el referente al envío del aviso pertinente sobre la visita al usuario.

- En efecto, el procedimiento descrito en las disposiciones mencionadas, impone al prestador la obligación de informar al usuario mediante una comunicación o un aviso, que realizará una visita con el propósito de efectuar la revisión o el retiro del medidor, aviso que deberá contener la indicación de la fecha y el momento del día en que tal visita se realizará.

- Las disposiciones aludidas no contemplan la obligación de utilizar un mecanismo específico de comunicación al usuario, ya que si bien indican que *“el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional”*, y que la misma *“se comunicará al suscriptor o usuario”*, no determinan como se debe dar a conocer el aviso al usuario, es decir, si la entrega del mismo debe efectuarse de manera personal, o por medio de correo electrónico o físico, motivo por el cual, tal circunstancia deberá ser establecida por el prestador en las condiciones uniformes del contrato, situación que permitirá garantizar el principio fundamental al debido proceso.

- El Consejo de Estado, en Sentencia 66001233300020120004101 (20088), del 18 de junio de 2014, manifestó que el ejercicio normal de la actividad de las empresas de correo, permite que en edificaciones sometidas al régimen de propiedad horizontal que cuenten con portería, la correspondencia se entregue a la persona que la atiende, máxime cuando en dichas áreas existan espacios físicos como casilleros habilitados

para la recepción, clasificación y entrega de correspondencia, por lo que en consecuencia, dicha entrega es válida para todos los efectos legales.

- De igual forma, la Corte Constitucional en Sentencia T-143 de 2000, avaló la entrega de correspondencia en la portería de edificaciones sometidas al régimen de propiedad horizontal, considerando que la retención y no entrega de correspondencia por parte de las administraciones de conjuntos sometidos al régimen de propiedad horizontal, vulnera el artículo 15 de la Constitución, por lo que el destinatario de la correspondencia retenida o no entregada, podrá acudir a la acción de tutela a fin de que cese el actuar negativo de la administración de la propiedad horizontal.

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 MÉNDEZ FERNÁNDEZ.

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>

1. Radicado 20225293351932

TEMA: ENTREGA DEL AVISO DE REVISIÓN O DE RETIRO PROVISIONAL DEL MEDIDOR.

Subtemas: Servicio de acueducto. Edificaciones sometidas al régimen de propiedad horizontal.

2. *“Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.*

3. *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*

4. *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*

5. *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.*

6. *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”.*

7. *“Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.”*

8. Consejo de Estado, Sección Cuarta. Sentencia 66001233300020120004101 (20088), del 18 de junio de 2014, M.P. Jorge Octavio Ramírez

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