



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 616 DE 2022

(octubre 19)

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:

“Como sindicato de la Empresa de Energía de (...), de manera respetuosa me dirijo a su despacho, con el fin de solicitar información con respecto de los cortes a deudores morosos y reconectados sin autorización y las facultades de la empresa en los siguientes casos:

- 1. Corte por no pago oportuna de la factura.*
- 2. Reconexión sin autorización de la empresa.*

Sumado a lo anterior la pregunta concreta es la empresa en estos casos puede recoger la acometida del usuario y llevársela a la empresa hasta que el usuario efectúe el pago y pida de nuevo la conexión.” (sic)

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Resolución CREG 108 de 1997^[6]

Resolución CREG 225 de 1997^[7]

Concepto Unificado SSPD-OJ-2016-34

Concepto SSPD-OJ-2020-059

Concepto SSPD-OJ-2019-066

Concepto CREG E-2022-002785

Corte Constitucional, Sentencia C-150 de 2003

CONSIDERACIONES

Es preciso 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 de 30 de junio de 2015.

Por lo tanto, se procederá a realizar un pronunciamiento en términos generales, con el fin de ilustrar la materia consultada teniendo en cuenta que los hechos expuestos hacen referencia a los siguientes ejes temáticos: (i) debido proceso en la suspensión y corte de los servicios públicos domiciliarios y (ii) cargos por reconexión y reconexión sin autorización de la empresa.

(i) Debido proceso en la suspensión y corte de los servicios públicos domiciliarios.

En primer lugar, es importante tener en cuenta que la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos, así como la terminación y el corte, tienen su fundamento en los artículos 130, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994. Veamos:

“Artículo 130. Partes del contrato. (Modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001). Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.

(...)

PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma”. (Subraya fuera de texto).

“Artículo 140 Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

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).

“Artículo 141. Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que, para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos” (Subraya fuera de texto)

Asimismo, para el servicio de energía eléctrica, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG expidió la Resolución CREG 108 de 1997. En dicha norma dispuso reglas para la suspensión y el corte del servicio. Así, en el artículo 55 ibídem, estableció en relación con la suspensión por incumplimiento del contrato lo siguiente:

“Artículo 55. Suspensión por incumplimiento. De acuerdo con lo previsto en el artículo 140 de la ley 142 de 1994, 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:

a) La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación;

b) Fraude a las conexiones, acometidas, medidores o redes;

c) La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio;

d) De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5º del artículo 133 de la ley 142 de 1994, en el caso de los suscriptores o usuarios beneficiarios de subsidios, dar a la energía eléctrica y/o al gas combustible, un uso distinto de aquel por el cual se otorga el subsidio, o revenderlo a otros usuarios.

Parágrafo. Así mismo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 140 de la ley 142 de 1994, durante la suspensión, ninguna de las partes podrá 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 podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de servicios públicos le conceden para el evento del incumplimiento.” (Subraya fuera de texto).

De la misma forma, el artículo 56 de la Resolución CREG 108 de 1997 establece lo siguiente:

“Artículo 56. Corte del Servicio. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 141 de la ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio, en las condiciones uniformes se precisará las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas.

Parágrafo. Se entenderá que para efectos penales la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.” (Subraya fuera de texto).

De acuerdo con lo anterior, los prestadores de servicios públicos domiciliarios están facultados para tomar medidas de suspensión o corte del servicio, cuando el usuario o suscriptor incurra en alguna de las causales previstas para el efecto.

Ahora bien, es importante señalar que la suspensión y el corte del servicio son dos medidas diferentes: La suspensión corresponde con una acción temporal o transitoria en la que el prestador interrumpe el suministro del servicio. Esto es, impide que el usuario reciba el servicio hasta que éste último cumpla con la obligación de pago pendiente o subsane la situación que generó dicha suspensión. Por su parte, la terminación del contrato y corte del servicio, es una medida definitiva que implica que la prestación del servicio cesa de manera definitiva. Ésta última se materializa con el taponamiento o retiro de la acometida (para el caso del servicio de acueducto) o con la desconexión de la red de distribución de la red local del usuario (para el caso del servicio de energía) y, se puede adoptar cuando el usuario incumple los términos del contrato por varios meses, es reincidente o incurre en conductas que afectan gravemente al prestador o a terceros. Cuando se presentan las causales para la terminación y el corte, se produce así mismo la terminación del contrato de servicios públicos.

Así mismo, conforme con lo dispuesto en las normas, la suspensión del servicio por parte del prestador es una medida que procede en uno de los siguientes eventos: (i) por falta de pago del suscriptor o usuario durante el término establecido por el prestador en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, sin que dicho término exceda tres (3) periodos de facturación, cuando esta sea mensual o dos (2) periodos cuando ésta sea bimensual; (ii) cuando se compruebe el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas; (iii) cuando se verifique la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación del servicio; o, (iv) cuando se presente alguna de las causales señaladas en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, celebrado entre el prestador y el suscriptor.

En este sentido, los prestadores de servicios públicos domiciliarios están obligados a suspender el servicio, a aquellos usuarios que incumplan con el pago de la factura en el plazo establecido en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, el cual, si no se encuentra previsto contractualmente, será el

establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, el plazo que determine el prestador en el contrato, deberá atender el término máximo señalado en dicha disposición, estos son, (i) dos (2) períodos de facturación si ésta es bimestral y (ii) tres (3) períodos si es mensual, es decir que, el plazo fijado en el contrato podrá ser igual o inferior al previsto en la norma, pero nunca superior.

En todo caso, para llevar a cabo la suspensión o corte del servicio y la terminación del contrato de servicios públicos por configurarse alguna de las causales establecidas en las disposiciones legales y regulatorias, los prestadores deben garantizar al usuario o suscriptor el derecho al debido proceso, en particular el derecho de defensa y contradicción, tal como lo indicó esta Oficina Asesora en el Concepto Unificado SSPD-OJ-2016-34, en donde sostuvo:

“(…) Ahora bien, conviene distinguir que tanto la suspensión como el corte del servicio por violación de las estipulaciones contractuales configuran una sanción al usuario, de manera que en su definición y aplicación, deben observarse los presupuestos del debido proceso, particularmente, el derecho de contradicción y de defensa, de conformidad con el Artículo 29 de la Constitución Política y lo previsto en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes. (…)” (Subrayas propias).

Frente a esta temática, la Corte Constitucional mediante Sentencia C-150 de 2003 señaló que los actos de suspensión o corte del servicio y la terminación del contrato de servicios públicos, cuando la causa tenga origen en la mora en el pago de las facturas de estos servicios, deben notificarse personalmente o hacerlos conocer, incluso, como aviso previo de la suspensión, con la indicación de la fecha de pago oportuna en la factura, acompañada de información suficiente sobre los recursos que proceden contra el acto de suspensión, las autoridades ante las que deben interponerse y los plazos con los que se cuenta para ese efecto.

Al respecto, esta Oficina Asesora en el concepto SSPD-OJ-2019-066, señaló:

“(…) Debido proceso en la suspensión y corte del servicio públicos.

Con relación al procedimiento para llevar a cabo la suspensión y el corte del servicio y la consecuente terminación del contrato, es de precisar que ni la Ley 142 de 1994, ni el ordenamiento jurídico aplicable a los servicios públicos domiciliarios, consagran un procedimiento al que deban sujetarse los prestadores antes de proceder a la suspensión del servicio, con el propósito de no vulnerar el derecho constitucional al Debido Proceso, dentro del cual se incluyen el Derecho a la Defensa y a la Contradicción.

Sin embargo, la Ley 142 de 1994, en sus artículos 152 y siguientes, contenidos en el Capítulo VII, del Título VIII, referentes a la “Defensa de los usuarios en sede de la empresa”, dispone de forma expresa, que los usuarios y/o suscriptores del servicio, tienen derecho a controvertir las decisiones empresariales, y dentro de ellas, las referentes a los actos de suspensión y corte del servicio, y terminación del contrato. En efecto, el artículo 155 ibídem, los prestadores de servicios públicos no podrán suspender o cortar el servicio y terminar el contrato “hasta tanto haya (sic) notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna”, lo que en otras palabras significa, que para que los prestadores puedan suspender o cortar el servicio, deberán garantizar al usuario o suscriptor del mismo, el debido proceso.

Pese a lo anterior y como se indicó, el legislador no determinó el procedimiento que deben adelantar los prestadores, para efectos de proceder a suspender o cortar el servicio, y dar por resuelto el contrato, con el propósito de garantizar el derecho fundamental al debido proceso de los usuarios o suscriptores. Sin embargo, es de señalar que la Corte Constitucional, a través de la expedición de la Sentencia C-150 de 2003, reconoce la existencia de ciertos límites constitucionales y legales dentro de los cuales se debe enmarcar el comportamiento de los prestadores al momento de suspender o cortar los servicios públicos domiciliarios,

límites que a juicio de dicha Corporación, constituyen “la Carta de derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos domiciliarios”.

De esta manera y con el propósito de respetar los derechos en cuestión, la Corte instituyó dos reglas que de forma obligatoria deben acatar los prestadores antes de proceder a la suspensión o corte del servicio, (i) por una parte, los prestadores “deben (...) seguir ciertos parámetros procedimentales que garanticen el debido proceso, en conexidad con el principio de buena fe de los usuarios (...)”, y de otra, (ii) deben “abstenerse de suspender arbitrariamente el servicio a ciertos establecimientos usados por personas especialmente protegidas por la Constitución”. En este orden de ideas, es claro que para realizar el corte definitivo del servicio, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, deben respetar el debido proceso, el cual de manera general se materializa, con la notificación de la decisión a los usuarios y/o suscriptores y con la información de cuáles son los recursos procedentes y su otorgamiento. (...)” (Subraya fuera de texto)

En tal virtud, y según concluyó esta Oficina Asesora, la Corte instituyó dos reglas que obligatoriamente deberán acatar los prestadores antes de suspender o cortar los servicios. Por una parte, deben “(...) seguir ciertos parámetros procedimentales que garanticen el debido proceso, en conexidad con el principio de buena fe de los usuarios (...)”. De otra parte, deben “abstenerse de suspender arbitrariamente el servicio a ciertos establecimientos usados por personas especialmente protegidas por la Constitución”.

Ahora bien, es preciso tener en cuenta que las anteriores premisas jurisprudenciales tienen fuerza normativa por tratarse de sentencias de constitucionalidad. Sin embargo, la misma Corte Constitucional flexibiliza la notificación de dichos actos, cuando en sentencia T-793 de 2012⁸⁹ permitió la figura del aviso previo adecuado, en los siguientes términos:

“... Ciertamente, un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos... un aviso previo adecuado cumple con las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso...”

No obstante, al ser el pago de la factura una de obligaciones más importantes que tiene el usuario, éste último debe verificar la información entregada por el prestador en la factura sobre el particular, así como lo señalado en el contrato de prestación sobre la suspensión del servicio por falta de pago.

Lo anterior, considerando que, si el pago no se realiza en el término indicado por el prestador y ante el conocimiento del usuario de la consecuencia de suspensión en la fecha señalada por el prestador en la factura, se habría agotado el debido proceso por cumplirse con los requisitos señalados en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, en donde se establece como información mínima que debe suministrar el prestador, el plazo y modo en que debe efectuarse el pago.

(ii) Cargo por reconexión y cargos por reconexión sin autorización de la empresa

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)

Igualmente, 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)

Adicionalmente, el artículo 5 de la Resolución CREG 225 de 1997 dispone, lo siguiente:

“ARTICULO 5o. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ASOCIADOS CON LA CONEXION. *El régimen y los cargos aplicables a estos servicios son los siguientes:*

(...)

b) Reconexión y Reinstalación del Servicio.

Los prestadores del servicio podrán cobrar cargos por reconexión y reinstalación del servicio, cuando incurran en costos por realizar esas actividades. Los contratos de condiciones uniformes especificarán cuales son los costos que representan esas actividades y expresarán, de manera objetiva cómo cuantificarlos, teniendo en cuenta el costo de la mano de obra y del transporte en que incurren. En todo caso, los prestadores del servicio, no podrán cobrar servicios no prestados ni conceptos no indicados en el contrato de condiciones uniformes.” (Subrayas fuera del texto).

Así, los prestadores podrán realizar cobros para reconectar el servicio a un usuario que haya incurrido en una de las causales establecidas en la norma, siempre que el usuario elimine la causa o pague todas las deudas. En este evento, el suscriptor deberá pagar todos los gastos asociados a la reinstalación y reconexión en que incurra la empresa.

Ahora bien, tal como lo manifestó esta Oficina Jurídica a través del Concepto SSPD-OJ-2020-059:

“(…) 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)

Así las cosas, el prestador de servicios públicos domiciliarios no podrá realizar el cobro de cargos por concepto de reconexión a los usuarios cuando el servicio no se haya sido suspendido o esta circunstancia no

pueda ser probada. A su vez, procederá el cobro de la reconexión cuando desaparezcan las causas que originaron la suspensión y con ello, el cobro de los gastos en que haya incurrido el prestador cuando efectivamente se realice la reinstalación o reconexión del servicio.

No obstante, existen eventos en los cuales un usuario se reconecta al servicio sin la autorización de la empresa, a pesar de que el servicio se encuentre suspendido. Estos casos han sido denominados por la CREG como reconexión no autorizada[8]. Según la comisión, en estos eventos resulta procedente que la empresa realice las gestiones necesarias para verificar las conexiones de los usuarios que se encuentren suspendidos por cualquier causa, a efectos de establecer si se han superado las condiciones que dieron lugar a la suspensión o, si existen “conexiones no autorizadas por la empresa” que deban ser desconectadas.

Para el efecto, es posible que la empresa incurra en costos asociados a las actividades que se deben adelantar para garantizar la suspensión del suministro del servicio que fue reconectado por el usuario sin autorización.

En estos casos, y de acuerdo con lo establecido por el artículo la Resolución CREG 225 de 1997 y la precisado por la CREG en el concepto citado previamente, el prestador podrá cobrar estos valores a los usuarios o suscriptores a quienes se les deben adelantar estas gestiones, siempre que se incluya en el contrato de condiciones uniformes de forma clara (i) que este evento constituya una tipología de irregularidad y evento especial que puede dar lugar al cobro de consumos no registrados pendientes por facturar, (ii) se establezca como causal que da lugar al incumplimiento del contrato el evento en el cual el usuario se reconecta sin autorización de la empresa sin haber superado la causa de la suspensión y (iii) se especifique los costos de reconexión y reinstalación del servicio en que incurren las empresas para efectuar nuevamente las actividades tendientes a la suspensión del servicio por la causal antes mencionada.

CONCLUSIONES

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

- Conforme lo disponen los artículos 130, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios están facultados para tomar medidas de suspensión o corte del servicio, cuando el usuario o suscriptor incurra en alguna de las causales previstas para el efecto entre las que se encuentra la mora en el pago del servicio.
- La suspensión y el corte del servicio son dos medidas diferentes. La suspensión corresponde con una acción temporal o transitoria en la que el prestador interrumpe el suministro del servicio. Esto es, impide que el usuario reciba el servicio hasta que éste último cumpla con la obligación de pago pendiente o subsane la situación que generó dicha suspensión. Por su parte, la terminación del contrato y corte del servicio, es una medida definitiva que implica que la prestación del servicio cesa de manera definitiva. Ésta última se materializa con el taponamiento o retiro de la acometida (para el caso del servicio de acueducto) o con la desconexión de la red de distribución de la red local del usuario (para el caso del servicio de energía) y, se puede adoptar cuando el usuario incumple los términos del contrato por varios meses, es reincidente o incurre en conductas que afectan gravemente al prestador o a terceros. Cuando se presentan las causales para la terminación y el corte, se produce así mismo la terminación del contrato de servicios públicos
- Los prestadores de servicios públicos domiciliarios están obligados a suspender el servicio, a aquellos usuarios que incumplan con el pago de la factura en el plazo establecido en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, el cual, si no se encuentra previsto contractualmente, será el establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, el plazo que determine el prestador en el contrato, deberá atender el término máximo señalado en dicha disposición, esto es, (i) dos (2) períodos de facturación si ésta

es bimestral y (ii) tres (3) períodos si es mensual, es decir que, el plazo fijado en el contrato podrá ser igual o inferior al previsto en la norma, pero nunca superior.

- A partir de lo dispuesto en los artículos 96 y 142 de la Ley 142 de 1994, los prestadores podrán realizar cobros para reconectar el servicio a un usuario que haya incurrido en una de las causales establecidas en la norma, siempre que el usuario elimine la causa o pague todas las deudas. En este evento, el suscriptor deberá pagar todos los gastos asociados a la reinstalación y reconexión en que incurra la empresa. A su vez, procederá el cobro de la reconexión cuando desaparezcan las causas que originaron la suspensión y con ello, el cobro de los gastos en que haya incurrido el prestador cuando efectivamente se realice la reinstalación o reconexión del servicio. No obstante, el prestador de servicios públicos domiciliarios no podrá realizar el cobro de cargos por concepto de reconexión a los usuarios cuando el servicio no se haya sido suspendido o esta circunstancia no pueda ser probada.

- No obstante, existen eventos en los cuales un usuario se reconecta al servicio sin la autorización de la empresa, a pesar de que el servicio se encuentre suspendido. Estos casos han sido denominados por la CREG como reconexión no autorizada. En estos eventos resulta procedente que la empresa realice las gestiones necesarias para verificar las conexiones de los usuarios que se encuentren suspendidos por cualquier causa, a efectos de establecer si se han superado las condiciones que dieron lugar a la suspensión o, si existen “conexiones no autorizadas por la empresa” que deban ser desconectadas.

- En estos casos, según lo establecido por la CREG en el Concepto CREG E-2022-002785 del 5 de mayo de 2022 y de acuerdo con fundamento en la Resolución CREG 225 de 1997, el prestador podrá cobrar estos valores a los usuarios o suscriptores a quienes se les deben adelantar estas gestiones, siempre que se incluya en el contrato de condiciones uniformes de forma clara (i) que este evento constituya una tipología de irregularidad y evento especial que puede dar lugar al cobro de consumos no registrados pendientes por facturar, (ii) se establezca como causal que da lugar al incumplimiento del contrato el evento en el cual el usuario se reconecta sin autorización de la empresa sin haber superado la causa de la suspensión y (iii) se especifique los costos de reconexión y reinstalación del servicio en que incurren las empresas para efectuar nuevamente las actividades tendientes a la suspensión del servicio por la causal antes mencionada

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,

ESTEBAN RUBIO ECHEVERRI.

JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA (E)

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>.

1. Radicado 20225293487692

TEMA: SUSPENSIÓN Y CORTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Subtemas: Debido Proceso - Cargos por reconexión

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 la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones.”*

7. *“Por la cual se establece la regulación relativa a los cargos asociados con la conexión del servicio público domiciliario de electricidad para usuarios regulados en el sistema interconectado nacional.”*

8. Concepto CREG E-2022-002785 del 5 de mayo de 2022

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