



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 677 DE 2022

(noviembre 21)

Bogotá, D.C.,

Señora

Ref. Solicitud de concepto

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020, 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, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

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:

“(...) Casos en los cuales, un usuario/suscriptor se encuentre próximo a la suspensión del servicio por incurrir en mora en el pago de la facturación, la Empresa Prestadora de Servicios Públicos ostenta la obligación de dar previo aviso al usuario de dicha suspensión, así las cosas, ¿De qué forma se le debe comunicar al usuario

la suspensión del servicio por falta de pago de la facturación? del mismo modo ¿se pueden utilizar símbolos de alerta o tijeras en la factura?”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 ⁽⁵⁾ de 1994

Ley 689 de 2001⁽⁶⁾

Sentencia C-150 de 2003⁽⁷⁾. Corte Constitucional.

Sentencia T-793 de 2012⁽⁸⁾. Corte Constitucional.

CONSIDERACIONES

Con el propósito de ilustrar el tema consultado, se procederá a emitir un concepto de carácter general, suministrando la orientación e interpretación 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, es de indicar que el párrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, establece una obligación a cargo del prestador de servicios públicos domiciliarios, cual es la de suspender el servicio, por la falta de pago del mismo por un plazo determinado:

“Artículo 130. Partes del contrato. (...)

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...”

A su turno, el artículo 140 ibídem, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001, establece la procedencia de la suspensión del servicio ante diversos eventos de incumplimiento por parte del usuario o suscriptor, de la siguiente forma:

“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 suscripción 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.”

Como se observa, las disposiciones transcritas obligan al prestador de servicios públicos domiciliarios a suspender el servicio, cuando se presentan situaciones de incumplimiento del contrato por parte del usuario,

esto es, ante la ocurrencia de los eventos que deriven en tal circunstancia, los cuales deben encontrarse contemplados en el contrato de condiciones uniformes.

En este sentido y en referencia a los eventos que menciona la disposición aludida, y que derivan en la suspensión del servicio, se presentan cuando el usuario o suscriptor:

- i) incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados, durante el término establecido en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
- ii) incumple el contrato de condiciones uniformes,
- iii) comete fraude con las conexiones, acometidas, medidores o líneas; o
- iv) altere sin consultar y de forma unilateral, las condiciones contractuales de prestación del servicio.

De manera particular, y en cuanto al incumplimiento por mora en el pago del servicio, señala esta disposición que el término que debe establecer el prestador, para que opere la suspensión del servicio, no puede ser superior a dos períodos de facturación si esta es bimestral, o a tres períodos cuando la facturación sea mensual.

Por su parte, el artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, determina al respecto:

“Artículo 2.3.1.3.2.5.23. *Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.* El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.
2. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios que el presente decreto reglamenta.
3. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.
4. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con la entidad prestadora de los servicios públicos.
5. Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.
6. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.
7. Aumentar, sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
8. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
9. Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la entidad prestadora de los servicios públicos.
10. Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.

11. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

12. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores.

13. Impedir a los funcionarios, autorizados por la entidad prestadora de los servicios públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

14. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

15. No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.

16. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.

17. Efectuar sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

18. Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.

19. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la entidad prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua.

Parágrafo. *El servicio a las pilas públicas, fuentes públicas ornamentales y parques públicos, se suspenderá cuando se realicen derivaciones para otros fines. (Decreto 302 de 2000, artículo 26)."*

De igual forma y con respecto a las demás situaciones que pueden generar la adopción de la medida de suspensión del servicio por parte del prestador, y que se incluyen en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, el artículo 6.1.6.2. de la Resolución 943 de 2021, que contiene el modelo de condiciones uniformes del contrato de servicios públicos para personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que a 31 de diciembre de 2013 atiendan en sus APS hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan, dispone:

"Cláusula 24. Suspensión. La PERSONA PRESTADORA podrá suspender los servicios (interrupción temporal), respetando el derecho al debido proceso, y el derecho de contradicción y defensa del SUScriptor Y/O USUARIO, por las siguientes causas:

Incumplimiento del contrato. En los siguientes eventos:

a. La falta de pago por el término que fije la persona prestadora, sin exceder, en todo caso, de tres (3) períodos de facturación de los servicios, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.

b. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario y/o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios.

c. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora.

d. Dar a los servicios públicos domiciliarios un uso distinto del declarado o convenido con la persona prestadora.

e. Proporcionar los servicios públicos domiciliarios a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario de los servicios.

f. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la persona prestadora.

g. Aumentar los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones, sin autorización de la persona prestadora.

h. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.

i. Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la persona prestadora.

j. Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, una reconexión cuando los servicios hayan sido suspendidos.

k. Pagar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se paguen los servicios con una cuenta de cobro o factura adulterada.

l. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar los servicios públicos domiciliarios, sean de propiedad de la persona prestadora o de los suscriptores.

m. Impedir a los funcionarios autorizados por la persona prestadora, debidamente identificados, hacer inspecciones de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

n. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.

o. No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro de los servicios.

p. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la persona prestadora.

q. Efectuar, sin autorización de la persona prestadora, la reconexión de los servicios cuando se encuentre suspendido.

r. Cuando el urbanizador destine el inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando el suscriptor y/o usuario obligado a obtener la respectiva licencia.

s. Interconectar las tuberías de acueducto, atendidas por la persona prestadora, con cualquier otra fuente de agua.

Interés del servicio. Cuando la suspensión de los servicios sea por interés del mismo, no se considera falla en su prestación cuando se hace con los siguientes fines: **a.** Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que la persona prestadora dé aviso amplio y oportuno de ello al suscriptor y/o usuario. **b.** Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.

PARÁGRAFO 1. El SUScriptor Y/O USUARIO podrá solicitar la suspensión de los servicios si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados.

PARÁGRAFO 2. La PERSONA PRESTADORA avisará al SUScriptor Y/O USUARIO de la suspensión, con una antelación no inferior a 24 horas, indicando los términos y motivos de la suspensión de los servicios programada, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

Ahora bien, con respecto al procedimiento que se debe surtir previo a la suspensión del servicio, la Corte Constitucional ha construido algunas reglas jurisprudenciales⁹ que deben ser aplicadas por los prestadores de estos servicios, de la siguiente forma:

En la sentencia C-150 de 2003, la Corporación hace referencia a la onerosidad de los servicios públicos domiciliarios y condiciona la suspensión del servicio por incumplimiento en el pago, al respeto del debido proceso y a los derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos:

“(…) se respetarán los derechos de los usuarios de los servicios públicos cuando se vaya a tomar la decisión de cortar el servicio. Tales derechos, como el respeto a la dignidad del usuario (art. 1 de la C.P.) son entre otro: (i) el debido proceso y el derecho de defensa, que permite a los usuarios o suscriptores contradecir efectivamente tanto las facturas a su cargo como el acto mediante el cual se suspende el servicio y también obligan a las empresas prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio. El derecho al debido proceso incorpora también el derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes; y (ii) el derecho a que las empresas prestadoras de servicios públicos se abstengan de suspender el servicio cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o, impida el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos en razón a sus usuarios, o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.” (Subrayas fuera del texto).

Ahora bien, para garantizar tal derecho, la Corte Constitucional establece en la Sentencia T-793 de 2012 algunos presupuestos que deben cumplirse, de cara a respetar los derechos de los usuarios:

“(…) 8. Pero para garantizarles a los usuarios un derecho real y efectivo a presentar los recursos de ley, es necesario que se cumplan además otros tres deberes. Primero, a los usuarios se les deben notificar los actos de suspensión, terminación o corte de servicios. De un lado porque así lo exige el principio de publicidad que rige la función administrativa (CP art. 209), y de otro porque el derecho de los suscriptores a ser oídos sería ineficaz si los actos recurribles de las empresas de servicios públicos domiciliarios no se les dieran a conocer. Los suscriptores tienen derecho a ser notificados de los actos de suspensión, porque eso facilita las condiciones para que ejerzan su derecho a interponer los recursos de ley. Segundo, la garantía del derecho a un recurso contra este tipo de actos exige el respeto al derecho de los usuarios a que se les informe, en el texto de notificación del mismo, cuáles recursos proceden en su contra, ante quiénes pueden ser instaurados y en qué plazo. La jurisprudencia de esta Corte ha sostenido que si un acto que conlleve la suspensión de servicios públicos se intenta notificar sin esta formalidad, se entiende por no hecha, y la decisión se considera que no tiene efectos legales. Finalmente, en el acto debe expresarse el motivo de la suspensión, terminación o corte del servicio.

(…)

“13. (…) El derecho al debido proceso sirve para evitar posibles errores de las empresas prestadoras de servicios públicos, en tanto les da oportunidad de conocer información y opiniones de los usuarios, que pueden resultar útiles o necesarias para determinar si debe suspenderse, terminarse o cortarse un servicio público domiciliario. Así, el derecho a un recurso contribuye a evitar que se le suspenda o corte el servicio al

propietario de un inmueble por deudas con la empresa de servicios, cuando no esté obligado a pagar por ellas debido a su buena fe. El derecho a un recurso también podría evitar que al propietario de un inmueble se le suspenda el servicio, de suerte que no se cause como efecto un desconocimiento de derechos constitucionales a sujetos de especial protección. También contribuiría a impedir la suspensión de servicios que sean precisos para el funcionamiento de hospitales u otros establecimientos especialmente protegidos, o para que no se afecten gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.”

“14. Pues bien, esta finalidad se puede alcanzar en muchos casos con un aviso previo adecuado. Si hay algo incorrecto en el monto de una facturación, o si existe un problema asociado con quién debe asumir una deuda, o incluso si el usuario es un establecimiento especialmente protegido por la Constitución (como un hospital o una cárcel), luego del aviso previo y antes de la fecha prevista para la suspensión o corte del servicio por no pago oportuno, podrían ponerse estas circunstancias de manifiesto ante la empresa de servicios públicos domiciliarios con el fin de que ésta ajuste su actuación a la ley y a la Constitución. Asimismo, si hay un sujeto de especial protección y la suspensión o corte de un servicio público domiciliario tiene la potencialidad de producir un desconocimiento de sus derechos fundamentales, estas circunstancias también podrían ponerse de presente ante las empresas de servicios públicos dentro del término estipulado en el aviso previo. (...) Un aviso previo adecuado es suficiente para garantizar el derecho de defensa.

15. Eso sí, debe tratarse de un aviso previo adecuado. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso. El sólo aviso previo de eventual suspensión, sin más especificaciones que contribuyan a asegurar el derecho a la defensa, no podría considerarse por sí solo como una notificación en debida forma, y el acto de suspensión, terminación o corte que así pretende notificarse no está llamado a producir efectos legales. (...)”. (Subrayas fuera del texto).

De acuerdo con lo previsto en los apartes transcritos, los actos de suspensión, terminación o corte del servicio deben estar precedidos de un aviso previo o notificación, que dé la oportunidad a los usuarios de ejercer el derecho de reclamar frente a tales medidas, ya que de lo contrario no podría considerarse como una notificación en debida forma, y por ende, el acto de suspensión no estaría llamado a producir efectos legales.

Así mismo, señala la Corte que un aviso previo adecuado es suficiente para garantizar el derecho de defensa siempre que contenga la información suficiente, de forma tal, que puede tenerse como aviso previo de la suspensión del servicio, la fecha de pago inserta en la factura, siempre que ésta se acompañe de la información suficiente sobre los recursos que proceden contra el acto de suspensión, la autoridad ante la que deben interponerse y los plazos con los que se cuenta para ello.

Así las cosas, si la información incluida en la factura sobre fecha de suspensión, recursos, autoridades y plazos cumple con las condiciones establecidas por la Corporación, se entenderá realizado el aviso previo y será posible realizar la suspensión del servicio sin que se requiera de una actuación adicional.

De igual forma, revisando los diferentes pronunciamientos emitidos por la Corte Constitucional sobre la suspensión de los servicios públicos, se pueden identificar en este precedente jurisprudencial diversos aspectos a ser tenidos en cuenta por parte de los prestadores y usuarios o suscriptores, para el efecto:

- La aplicación del precedente jurisprudencial es obligatoria tanto para las entidades particulares como para los gubernamentales.
- La Corte Constitucional condiciona la suspensión del servicio a algunas reglas cuando el usuario no haya pagado el servicio prestado, para lo cual precisa, que debe mediar un debido proceso donde se le permita al

usuario contradecir efectivamente el acto de facturación y velar por los derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos. No obstante, también deja claro la onerosidad de los servicios públicos domiciliarios.

- Se precisa que la suspensión del servicio no es un derecho absoluto y prevalecen sobre este los derechos fundamentales de los usuarios.

- También señala la jurisprudencia constitucional, que los prestadores, previo a realizar la suspensión del servicio, deben analizar en cada caso las siguientes circunstancias:

- que la falta de cumplimiento en el pago, no obedece a la voluntad del deudor o se dé como consecuencia de una fuerza insuperable;

- si en el inmueble sobre el cual recae la medida, habitan sujetos de especial protección constitucional,

- que el servicio resulte imprescindible para el goce de derechos como la vida en condiciones dignas, la salud, la igualdad, entre otros.

Para tal efecto, es necesario que el usuario cumpla con la carga de informar al prestador la concurrencia de esas tres condiciones, tal como lo señala la Corte Constitucional, ya que resulta oneroso imponer a los prestadores la carga de indagar de forma previa a cualquier suspensión, la situación particular de cada uno de los usuarios. Ante estas circunstancias sólo existe presunción de concurrencia, cuando el usuario esté clasificado en nivel 1 del Sisben.

Si el prestador observa que concurren las circunstancias descritas, no procederá a la suspensión, sino que modificará la forma en que presta el servicio, es decir, sólo garantizará la prestación de las cantidades mínimas o básicas para que haya goce y no vulneración de los derechos fundamentales.

Sin embargo, a pesar de que se le garanticen las mínimas cantidades al usuario o suscriptor, éste deberá acordar la forma de pago, el cual incluirá los saldos insolutos y los valores del consumo mínimo, y el prestador deberá aceptar el acuerdo atendiendo las condiciones particulares del usuario.

- Finalmente indica la jurisprudencia, que el agua solamente es derecho fundamental cuando se destine para consumo humano y para cubrir las necesidades básicas del ser humano.

De los argumentos esbozados se concluye que a pesar de que la Ley faculta al prestador para suspender el servicio cuando el usuario no haya efectuado el pago, esta medida debe estar precedida de un debido proceso que garantice al usuario su derecho a contradecir la misma.

Sin embargo, si al imponer la medida de suspensión el prestador se encuentra frente a sujetos o bienes de especial protección constitucional, y se configuran las tres circunstancias señaladas anteriormente este debe atender los lineamientos de la Corte Constitucional y por tanto no procederá la suspensión pero modificará la forma como suministra el servicio, otorgando las cantidades mínimas o básicas necesarias y acordará el pago de lo que se debe, teniendo en cuenta las condiciones del usuario.

CONCLUSIONES

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

- De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, el prestador de servicios públicos domiciliarios está obligado a suspender el servicio en caso de incumplimiento del usuario en el pago del mismo, por el término que para el efecto se establezca en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.

El término que para el efecto señale el prestador en las condiciones uniformes del contrato, no podrá exceder de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, y en razón a que estos plazos son máximos, el prestador puede establecer plazos inferiores en su contrato.

- Para hacer efectiva la suspensión del servicio el prestador debe respetar (i) el debido proceso, y (ii) los derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos, como se ha definido en los diferentes pronunciamientos emitidos por la Corte Constitucional. El debido proceso se entiende surtido mediante la inclusión o anexo a la factura de un aviso previo adecuado, en el que se informe las motivaciones, los recursos y autoridades ante quienes se pueden presentar y los plazos respectivos.

- De igual forma, el prestador debe analizar en los casos de suspensión del servicio las tres condiciones establecidas por la Corte (i) que la falta de cumplimiento en el pago, no obedece a la voluntad del deudor o se dé como consecuencia de una fuerza insuperable; (ii) si en el inmueble sobre el cual recae la medida, habitan sujetos de especial protección constitucional, (iii) que el servicio resulte imprescindible para el goce de derechos como la vida en condiciones dignas, la salud, la igualdad, entre otros.

Si el prestador observa que concurren estas circunstancias, no procederá a la suspensión, sino que modificará la forma en que presta el servicio, es decir, sólo garantizará la prestación de las cantidades mínimas o básicas para que haya goce del mismo sin que exista vulneración de los derechos fundamentales. No obstante, es deber de los usuarios o suscriptores informar al prestador la concurrencia de estas circunstancias, para que este las conozca, analice y proceda a tomar las medidas que correspondan.

- Por último, si un usuario o suscriptor está inmerso en estas circunstancias y se le garantizan las cantidades mínimas de servicio, deberá acordar la forma de pago de los saldos pendientes de pago, así como de los valores del consumo mínimo, y el prestador deberá aceptar el acuerdo atendiendo las condiciones particulares del usuario.

- El uso de símbolos en la factura del servicio no tiene una restricción particular, no obstante, para efectos de la suspensión del servicio no son suficientes por sí solos para entenderse como aviso previo pues debe reunir los requisitos enunciados anteriormente para respetar el debido proceso al usuario o suscriptor (motivación, los recursos que proceden, ante quienes se pueden presentar y los plazos respectivos).

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: 20225294044372

TEMA: SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Subtemas: Cumplimiento del debido proceso.

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 modifica parcialmente la Ley 142 de 1994."
7. Corte Constitucional. Expediente D-419, Magistrado Ponente: Manuel José Cepeda Espinosa. Bogotá, 25 de febrero de 2003" ..
8. Corte Constitucional. Expediente T-349564, Magistrada Ponente: María Victoria Calle Correa. Bogotá, 11 de octubre de 2012".
9. Sentencias de la Corte Constitucional C-150 de 2003, T-546 de 2009 y la T-793 de 2012.

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