



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 692 DE 2022

(noviembre 29)

Bogotá, D.C.,

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

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:

“(...) me gustaría obtener una asesoría sobre el siguiente caso, la empresa xxx encarga de prestar el servicio de energía en mi zona me realiza un cobro por reconexión, es cierto que realice el pago fuera del tiempo, pero

no se realizó ninguna desconexión en ningún momento estuve sin servicio y se desplazó un técnico, la empresa puede cobrar un costo de reconexión si haber desplazo un técnico y sin que dicha reconexión haya sido real? (...)” (sic)

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁽⁶⁾

Resolución CREG 225 de 1997⁽⁶⁾

Concepto SSPD-OJ-2017-463

CONSIDERACIONES

De forma previa y con el fin de emitir un concepto de carácter general, es preciso indicar que en sede de consulta no es posible emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia y no tienen carácter obligatorio o vinculante, siendo que se expiden conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

En claro lo anterior, es preciso indicar que, en materia de servicios públicos domiciliarios, el contrato de condiciones uniformes impone, tanto para los prestadores como para los suscriptores o usuarios, una serie de derechos y obligaciones que ambas partes deben cumplir en pro de la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios. En este sentido, es relevante indicar que todo derecho trae consigo una obligación, en este caso, si bien es un derecho de los usuarios o suscriptores recibir el suministro del servicio, también es una obligación de estos realizar el pago oportuno por los servicios utilizados.

Es así como, el incumplimiento por parte de los usuarios, al deber de realizar el pago del servicio dentro del plazo estipulado en el contrato de condiciones uniformes, trae como consecuencia negativa que el prestador pueda proceder con la suspensión del mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior, teniendo en cuenta que el actuar omisivo del usuario, en cuanto al pago de la factura, conlleva al incumplimiento del contrato de servicios públicos.

No obstante, es obligación del prestador reestablecer el servicio en un término razonable cuando el usuario elimine la causa que dio origen a la suspensión del servicio y efectúe el pago de los gastos de reinstalación o reconexión en los que hubiere incurrido el prestador.

En los casos en que el prestador deba suspender el servicio, como consecuencia del incumplimiento del contrato ante la falta de pago del usuario, para que proceda su posterior reconexión, el usuario debe cancelar el costo en el que hubiere incurrido el prestador para adelantar dicha reconexión. Al respecto, el artículo 96 de la Ley 142 de 1994 dispone lo siguiente:

“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.

Las comisiones de regulación podrán modificar las fórmulas tarifarias para estimular a las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía y acueducto a hacer inversiones tendientes a facilitar a los usuarios la mejora en la eficiencia en el uso de la energía o el agua, si tales inversiones tienen una tasa de retorno económica suficiente para justificar la asignación de los recursos en condiciones de mercado.”

Así las cosas, la consecuencia inmediata de la suspensión del servicio por causa imputable al usuario (por ejemplo, por falta de pago dentro del plazo establecido por el prestador), es el cobro del valor correspondiente a la reconexión.

Asimismo, frente al cobro de reconexión y reinstalación del servicio de energía, la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG expidió la Resolución CREG 225 de 1997, la cual en el literal b) del artículo 5º estableció 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." (Subrayado fuera del texto)

Según la norma citada, los prestadores del servicio público de energía eléctrica en los contratos de condiciones uniformes deberán: (i) especificar cuáles son los costos que representan las actividades de reconexión y reinstalación, y (ii) expresar, de manera objetiva, cómo se cuantifican dichos costos, teniendo en cuenta el costo de la mano de obra y del transporte en que incurren.

Ahora bien, respecto de la reconexión del servicio, el artículo 142 *ibídem* indica lo siguiente:

"Artículo 142. Restablecimiento 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).

De la norma transcrita, se concluye que no procederá la reconexión del servicio hasta tanto el usuario: (i) no haya eliminado la causa que dio lugar a la suspensión, es decir, pague el valor adeudado, (ii) cancele los gastos en que incurra el prestador para restablecer el servicio, es decir, el cobro por reconexión; y (iii) cumpla con las demás condiciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes, cuando a ello haya lugar.

En línea con lo anterior, es importante indicar que, respecto a la procedencia del cobro del cargo por reconexión, esta Oficina Asesora Jurídica ha emitido diversos pronunciamientos, uno de ellos el contenido en el concepto SSPD-OJ-2017-463, el cual mantiene la línea institucional frente al tema en los siguientes términos:

*"Lo anterior, concuerda con lo dispuesto en el artículo 142 *ibídem*, que señala que "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".*

De manera que, si la suspensión o corte del servicio se ocasionaron por una conducta imputable al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa pagando todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, de acuerdo a lo establecido en el contrato de condiciones uniformes.

Ahora bien, es necesario señalar que 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 las empresas sino el de permitir que éstas recuperen los costos en que hubieren incurrido por causa de la reconexión.

Así las cosas, debe precisarse que la empresa 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 la empresa 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. (Subrayas fuera de texto)

Del anterior concepto, se puede concluir que los prestadores de servicios públicos domiciliarios pueden realizar el cobro por reconexión únicamente cuando -efectivamente- se ha procedido con la suspensión del servicio y se ha incurrido en los costos que se generen por cuenta de la reconexión. Lo anterior, significa que el prestador no puede realizar cobros por concepto de reconexión por la sola mora en el pago.

En el caso de que se realice el cobro por reconexión por la mora en el pago del servicio, sin que medie suspensión del servicio y, por ende, sin que haya lugar a una reconexión, el usuario puede reclamar la factura directamente ante el prestador, solicitando la exclusión de dicho cobro, en ejercicio del derecho de petición en los términos del artículo 152 de la Ley 142 de 1994. Dicha norma señala lo siguiente:

“ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.”

Una vez presentada la reclamación, el prestador deberá responder la reclamación en el término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente al de su presentación, so pena de configurarse el silencio administrativo positivo. Esto, en atención a lo consagrado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 que señala lo siguiente:

“Artículo 158. Del término para responder el recurso. El texto subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 es el siguiente:-> ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA FIGURA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO, CONTENIDA EN EL ARTÍCULO 185 <sic, se refiere al 158> DE LA LEY 142 DE 1994. De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

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

Parágrafo. Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de "petición", comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario." (Subraya fuera de texto)

Si la respuesta otorgada por el prestador no satisface al reclamante, este podrá interponer (i) el recurso de reposición ante el prestador y (ii) en subsidio, el recurso de apelación ante esta Superintendencia. Lo anterior, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

CONCLUSIONES

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

- El incumplimiento por parte de los usuarios, al deber de realizar el pago del servicio dentro del plazo estipulado en el contrato de condiciones uniformes, trae como consecuencia negativa que el prestador pueda proceder con la suspensión del mismo de conformidad con el artículo 140 de la Ley 142 de 1994. Para proceder a la reconexión del servicio, el usuario deberá eliminar la causa que dio lugar a la suspensión y cancelar los gastos en que incurra el prestador para restablecerlo.
- El artículo 96 de la Ley 142 de 1994 permite que los prestadores de servicios públicos domiciliarios cobren un cargo por concepto de reconexión y reinstalación del servicio. Para realizar dicho cobro, los prestadores del servicio público de energía eléctrica, en sus contratos de condiciones uniformes, deben: (i) especificar cuáles son los costos que representan las actividades de reconexión y reinstalación, y (ii) expresar, de manera objetiva, cómo se cuantifican dichos costos, teniendo en cuenta el costo de la mano de obra y del transporte en que incurren. Lo anterior, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 5º de la Resolución CREG 225 de 1997.
- Los prestadores de servicios públicos domiciliarios únicamente podrán cobrar al usuario el cargo por conexión cuando -efectivamente- hayan suspendido el servicio e incurrido en costos para su restablecimiento. Esto significa que el prestador no puede realizar cobros por concepto de reconexión por la sola mora en el pago.
- En el caso de que el prestador realice el cobro por reconexión por la mora en el pago del servicio, sin que medie suspensión del servicio y, por ende, sin que haya lugar a una reconexión, el usuario puede reclamar la factura solicitando la exclusión de dicho cobro, haciendo uso del derecho de petición en los términos indicados en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994. El prestador deberá responder la reclamación en el término de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente al de su presentación, so pena de configurarse el silencio administrativo positivo (artículo 158 ibídem).
- Si presentada la reclamación, la respuesta otorgada por el prestador no satisface al reclamante, este podrá interponer el recurso de reposición ante el prestador y, en subsidio, el recurso de apelación ante esta Superintendencia, conforme lo indica el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Cordialmente,

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ

JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

<NOTAS PIE DE PÁGINA>

1 Radicado 20225293079732

TEMA: COSTO POR RECONEXIÓN

Subtema: Costo por reconexión en el servicio público de energía

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 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."*

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