



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 59 DE 2020

(febrero 17)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto^u

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002^u, la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas a 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^o, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^o.

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:

“(...) actualmente estamos presentando muchos casos de usuarios que salen a corte por el no pago de su factura (1 periodo de facturación) dentro del término establecido por la empresa, pero el día que salen a corte antes de que la empresa materialice el corte o suspensión del servicio en terreno, el usuario a pagado la factura, en consecuencia se les realiza reconexión y se acercan a la empresa con el recibo de pago en donde se evidencia que el pago se hizo horas antes de que la empresa ejecutara el corte.

En estos casos los usuarios tienen derecho a que realicen el descuento del cargo por reconexión por el simple hecho de haber realizado el pago horas o minutos antes de que la empresa ejecutara el corte? (...)

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁽⁶⁾.

CONSIDERACIONES

El artículo 140 de la Ley 142 de 1994, establece:

“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 y negrilla fuera de texto).

De acuerdo con la norma citada, los prestadores de servicios públicos domiciliarios tendrán la obligación de suspender el servicio a aquellos usuarios que incurran en la falta de pago de la factura en el plazo establecido en el contrato de condiciones uniformes o, en su defecto, el establecido en la norma transcrita.

A su vez el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, facultó a los prestadores para cobrar el cargo por reconexión:

“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”.*

Aunado a lo anterior, el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, estableció que el prestador puede reestablecer el servicio suspendido a los usuarios, siempre que estos paguen los gastos de reinstalación y reconexión en los que haya incurrido el prestador, señalando:

“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”.*

Lo anterior quiere decir, que hasta tanto el usuario no haya eliminado la causa que dio lugar a la suspensión y cancele los gastos en que incurra la empresa para restablecer el servicio, no procederá la reconexión del servicio.

Ahora bien, en cuanto al interrogante sobre cuando procede el cobro del cargo por reconexión y reinstalación, la Oficina Asesora Jurídica ha mantenido la línea institucional a través de los conceptos SSPD-OJ-2017-463, SSPD-OJ-2017-589, SSPD-OJ-2017-543, la cual se puede resumir así:

“(…) 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 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 (…)”

De lo anterior se puede concluir que, los prestadores de servicios públicos domiciliarios no podrán realizar el cobro del cargo por concepto de reconexión a los usuarios cuando el servicio no hubiese sido efectivamente suspendido o ello no pueda ser probado.

CONCLUSIONES

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

- De acuerdo artículo 96 de la Ley 142 de 1994 los prestadores de servicios públicos domiciliarios, podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para recuperar los costos en los que incurran en el desarrollo de tal actividad.
- 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 la empresa para restablecer el servicio.
- Los prestadores de servicios públicos solo podrán cobrar el cargo por conexión, cuando efectivamente hayan suspendido el servicio e incurrido en costos para reestablecer el mismo.

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/?q=normativa> 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 20205290012232

TEMA: 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".

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