



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 121 DE 2021

(marzo 1)

XXXXXXXXXX

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:

"(...) si las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo pueden reportar a los suscriptores a las centrales de riesgo por mora en el pago de las facturas, partiendo del punto en que los usuarios así lo autoricen en los contratos? bajo su consentimiento (...), en el manual de cartera está el acápite de reporte a las centrales de riesgo, pero si podemos efectuar dichos reportes? a partir de

cuantos periodos, hay conceptos emitidos por la super al respecto y se pueden suscribir acuerdos de servicio con las entidades encargadas de efectuar dichos reportes? (...)” (SIC).

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política de Colombia

Ley 142 de 1994^[6]

Resolución CRA 413 de 2006^[6]

Resolución CRA 768 de 2016^[7]

Resolución CRA 778 de 2016^[8]

Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-03

CONSIDERACIONES

Inicialmente es de reiterar, que esta Superintendencia no puede intervenir en los actos y contratos de los prestadores, ya que no puede someterlos a su aprobación previa (parágrafo 1, art. 79, Ley 142 de 1994), motivo por el cual, la respuesta que a continuación se suministra, corresponde a una ilustración general de las disposiciones vigentes sobre el tema objeto de consulta.

Claro lo anterior, es de señalar que las relaciones entre los prestadores y los usuarios o suscriptores, surgen del contrato de servicios públicos, el cual debe atender lo dispuesto en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, y cuyas características se encuentran descritas en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994:

“Artículo 128. Contrato de Servicios Públicos. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aún cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios...”

Ahora bien, es de señalar que a través del Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-03, esta Oficina señaló sobre el particular:

“9. REPORTE DE USUARIOS MOROSOS A LAS CENTRALES DE RIESGO.

Ni la ley 142 de 1994, ni las normas que regulan el reporte de morosos a las centrales de riesgo, prohíben la inclusión en las listas de las centrales de riesgo a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. Además, debe tenerse en cuenta que la relación empresa-usuario, es una relación comercial.

Así lo han aceptado algunas comisiones reguladoras de los servicios públicos como en el caso de la CRT y la CRA. (...)

Por consiguiente, las empresas prestadoras pueden establecer en el contrato de condiciones uniformes las condiciones en que realizarán el reporte a las centrales de riesgo, cumpliendo además con las disposiciones regulatorias respectivas y la Ley 1266 de 2008, por medio de la cual se dictaron disposiciones generales del hábeas data y el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios.”

En efecto, en relación con el reporte de los usuarios morosos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA mediante Resolución

CRA 413 de 2006, dispuso que el prestador podrá en efecto acudir a esta práctica, siempre y cuando el suscriptor haya manifestado su consentimiento expreso, y de manera escrita en un documento independiente del contrato de servicios públicos. Veamos:

“Artículo 5o. **Reporte a centrales de riesgo.** Solo cuando el suscriptor o usuario haya manifestado su consentimiento expreso y escrito, la persona prestadora podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias.

El consentimiento deberá ser manifestado por el suscriptor o usuario en documento independiente del Contrato de Servicios Públicos.

En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente artículo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

No se entenderá que el consentimiento del anterior suscriptor o usuario, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al suscriptor o usuario frente al cual opera la cesión del contrato.”

En el mismo sentido, la mencionada Comisión de Regulación, estableció a través de las Resoluciones CRA 768 y 778 de 2016, algunos aspectos relacionados con el reporte a centrales de riesgo, y consagró la prohibición de reportar a dichas centrales, información del suscriptor y/o usuario del servicio, sin el consentimiento expreso y escrito del mismo, prohibición que a su vez constituye un derecho a favor de los usuarios.

De esta manera es factible que los prestadores de estos servicios puedan reportar a las centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias de los usuarios y/o suscriptores, siempre y cuando el prestador cuente con la autorización expresa de estos, en un documento independiente del contrato de servicios públicos. No obstante contar con dicha autorización, los prestadores deberán atender las disposiciones contenidas en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se expondrá la siguiente conclusión:

- En la Ley 142 de 1994, no obra disposición alguna que prohíba al prestador reportar la información de los usuarios morosos a las centrales de riesgo. En este sentido, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA, dispuso a través de la Resolución CRA 413 de 2006, que los prestadores en efecto pueden hacerlo, siempre y cuando se haya otorgado autorización previa, expresa y escrita por parte del suscriptor o usuario, en un documento independiente del contrato de servicios públicos domiciliarios.
- En cuanto a la inquietud relacionada con la celebración de acuerdos de servicio con las entidades encargadas de efectuar dichos reportes, se reitera lo manifestado en la parte inicial del presente concepto, en el sentido de señalar que esta Superintendencia no puede intervenir en los actos y contratos de los prestadores, ya que no puede someterlos a su aprobación previa.

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 202152900988923

TEMA: REPORTE DE USUARIOS MOROSOS A CENTRALES DE RIESGO.

Subtema: Régimen Aplicable a los usuarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

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, de acuerdo con la ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo"
7. "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado."
8. "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en dichas áreas, y se define el alcance de su clausulado."

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