



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20171330185741

Fecha: 21/03/2017

CJ-F-001 V.1

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2017-184

Ref. Su solicitud de Concepto¹

Se basa la consulta objeto de estudio en solicitar concepto jurídico en el que se indiquen los derechos que tiene una usuaria del servicio de acueducto, por una falla en la prestación del servicio que se ha extendido por más de 15 días, y específicamente a que perjuicios podría acceder por los daños que en su opinión se le han causado.

Antes de cualquier pronunciamiento sobre su solicitud, es preciso señalar que el presente documento se enuncia con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda vez que los conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en respuesta a una petición en la modalidad de consulta, constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen o responsabilizan a la Entidad, pues no tienen carácter obligatorio, ni vinculante.

De acuerdo con lo anterior, las respuestas dadas a las consultas elevadas ante esta Oficina Asesora Jurídica, se presentan de manera general respecto del problema jurídico planteado, en el marco de sus competencias y sin posibilidad de resolver conflictos de orden particular.

Por otra parte, el parágrafo primero² del artículo 79 de la Ley 142 de 1994³, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001⁴, indica con claridad que esta Superintendencia no puede



¹ Radicado 20175290065312

Tema: FALLA DEL SERVICIO. Subtema: Reparaciones.

² PARÁGRAFO PRIMERO: En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya. El Superintendente podrá, pero no está obligado, visitar las empresas sometidas a su vigilancia, o pedirles informaciones, sino cuando haya un motivo especial que lo amerite

³ "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".

⁴ "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994"

exigir que los actos o contratos de las empresas de servicios públicos se sometan a su previa aprobación, ya que el ámbito de su competencia en relación con estos, se contrae de manera exclusiva a vigilar y controlar el cumplimiento de aquellos que se celebren entre las empresas y los usuarios, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994).

Obrar en sentido contrario, podría conllevar una extralimitación de funciones, así como la realización de actos de coadministración de los prestadores vigilados.

Dicho lo anterior, y en relación con su pregunta, el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, respecto de las reparaciones por fallas en la prestación del servicio, dispone lo siguiente:

"Artículo 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa."

(...) 137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito." (Subrayas propias)

Conforme la norma citada, se tiene que el incumplimiento de la obligación de prestar un servicio continuo y de calidad, configura una falla en la prestación del mismo, salvo en eventos de incumplimiento que se deban a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito. De igual forma, la norma indica que si las fallas ocurren continuamente durante un término de quince (15) días o más dentro de un mismo periodo de facturación, no se podrá realizar cobro alguno por conceptos distintos al consumo, lo que quiere decir que opera de oficio el descuento del cargo fijo que corresponda al respectivo servicio público domiciliario.

En relación con lo antes anotado, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado se ha manifestado así:

"El usuario tiene derecho que no se le cobre suma alguna "por conceptos distintos del consumo" o "de las adquisiciones de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación". En este caso, el descuento del "cargo fijo", equivalente a la tarifa que se fija al usuario por concepto del derecho al servicio, en atención al estrato social y económico

en que esté clasificado el inmueble y sin tener en cuenta el consumo, debe efectuarse oficiosamente por la empresa. Si la suspensión del servicio, a causa de la falla del mismo, es menor de quince (15) días continuos, el usuario no tiene derecho a que se le descuente "el cargo fijo".⁵

De otra parte, debe indicarse que la figura del caso fortuito o fuerza mayor sólo se aplica para lo establecido en el numeral 3 del artículo 137 de la Ley 142 de 1994, es decir la indemnización de perjuicios. Por tal razón, en todos los eventos en los cuales no exista una prestación continua mayor a quince (15) días de conformidad con el numeral 1 del artículo 137 de la mencionada ley, el prestador deberá descontar lo que corresponda en el cargo fijo.

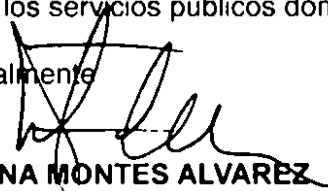
En lo que tiene que ver con otro tipo de reparaciones, el numeral 3 del artículo 137 citado, dispone que los usuarios tienen derecho a que se les indemnice los perjuicios causados por la falla del servicio, (i) los cuales en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla, a lo que habrá de sumarse (ii) el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario, (iii) mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

En relación con el primer factor indicado en la norma, el prestador deberá descontar de sus facturas, los valores que correspondan a la duración de las fallas presentadas, como indemnización de perjuicios. En el segundo y tercer caso, las indemnizaciones corresponderán a los costos que el usuario demuestre se generaron por la falla del servicio, los cuales en tal caso deberán ser asumidos por el prestador.

Para terminar, y en el evento de que el prestador incumpla normas tarifarias o relativas a la continuidad de prestación del servicio, esta Superintendencia podrá sancionarlo de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 79 y el artículo 81 (modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015), 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 siguiente dirección: www.superservicios.gov.co/basedoc/. Ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios y en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente


MARINA MONTES ALVAREZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Andrés David Ospina Riaño – Asesor Grupo de Conceptos
Revisó: Luis Javier Benavides – Coordinador del Grupo de Conceptos

⁵ Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, C.P. Humberto Mora Osejo. Radicado No. 698, Junio 7 de 1995