



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 601 DE 2019

(octubre 16)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹³¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002¹³², 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 2011¹³³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015¹³⁴.

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

En la consulta que nos ocupa, se relata que la empresa de servicios públicos, en varias oportunidades ha incurrido en suspensión del servicio de acueducto a sus usuarios, al no prestar de manera continua el mismo, debido al bajo nivel freático de los pozos de acueducto y la suspensión del servicio de energía.

Teniendo en cuenta lo anterior, solicita se absuelva el siguiente interrogante:

“¿La Empresa De Servicios Públicos (...) puede realizar descuento a todas las facturas del servicio de acueducto y alcantarillado para los usuarios del servicio y bajo que parámetros se podría generar dicho descuento?”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

CONSIDERACIONES

En el régimen de servicios públicos, la obligación principal de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, consiste en la prestación del servicio con calidad y de manera continua.

En punto a este tema, debe tenerse en cuenta lo establecido en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, que señala lo siguiente:

“Artículo 136. Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio.

La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.

Como se puede apreciar, el legislador estableció dos elementos básicos que determinan la prestación del servicio, estos son: **continuidad y calidad** y el incumplimiento de éstos, configura una falla en la prestación del servicio.

Aunado a lo anterior, el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, estableció lo siguiente en cuanto a las reparaciones por falla en la prestación del servicio:

“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 período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.

137.2. A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.

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.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.” (Subrayas fuera del texto original)

Del contenido de esta disposición se puede inferir que, de la falla en la prestación del servicio, pueden surgir las siguientes reparaciones:

- Que se realice el cobro únicamente del consumo o de los bienes y servicios, efectivamente prestados, sin que pueda cobrarse concepto diferente.
- Si la falla en la prestación tiene una duración igual o superior a quince (15) días dentro del mismo periodo de facturación, el prestador de oficio deberá descontar el cargo fijo.
- Por último, la indemnización de perjuicios que le haya ocasionado la falla en la prestación del servicio, la cual contempla el valor de las sanciones multas y sanciones, así como las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para obtener el servicio y que deberán demostrarse.

En esta instancia es necesario indicar 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. Por tanto, 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, la empresa de servicios públicos deberá realizar el descuento respectivo en el cargo fijo, sin tener en cuenta circunstancias como el caso fortuito o fuerza mayor.

CONCLUSIONES

De acuerdo a las consideraciones expuestas y en virtud de las disposiciones citadas, los usuarios, desde el momento en que se presenta una falla en la prestación del servicio, tendrán derecho a que la empresa responsable verifique lo concerniente a las reparaciones del artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que proceden respecto del prestador, por el incumplimiento de su principal obligación legal y contractual.

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 20195290970392

SEMA: FALLA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO.

Subtemas: Reparaciones por falla en la prestación del servicio.

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.