



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 711 DE 2020

(octubre 5)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de Concepto¹³

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002¹², 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 2011¹³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015¹⁴.

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:

"(...) Agradezco a Ustedes por favor aclarar si durante la actual situación de crisis por cuenta del virus que nos afecta, las empresas de servicios (sic) públicos, en éste caso particular, Gas Natural Vanti, en Bogotá, puede cobrar valor de reconexión aun cuando éste cobro represente casi cuatro (4) veces o (sic) el 400% del valor de la factura (...)"

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁽⁵⁾

Decreto Legislativo 417 de 2020⁽⁶⁾.

Decreto Legislativo 420 de 2020⁽⁷⁾

Decreto Legislativo 441⁽⁸⁾ de 2020.

Resolución 385 de 2020⁽⁹⁾ del Ministerio de Salud y Protección Social - MinSalud

Resolución No. 844 de 2020⁽¹⁰⁾

Resolución No. 1462 de 2020⁽¹¹⁾

Circular Externa No. 2020100000264 de agosto 15 de 2020⁽¹²⁾

Concepto SSPD-OJ-2019-060

Concepto SSPD-OJ-2017-543

CONSIDERACIONES

Con respecto a la legalidad del cobro por reconexión y el monto de la tarifa que por tal concepto puede ser cobrado al usuario, es de señalar que conforme con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, pueden cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación del servicio, con el propósito de recuperar los costos en los que incurren por la ejecución de dicha actividad, cuando previamente se haya suspendido el servicio por alguna de las causas establecidas en el régimen, la cual debe ser imputable al usuario.

Al respecto, el artículo 142 ibídem 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”. (Subrayas y negrillas fuera de texto)

Esto significa, que si la suspensión o corte del servicio, fueron ocasionadas por una conducta imputable al suscriptor o usuario, una vez éste subsana la causal, si bien tiene derecho a que el prestador del servicio lo reinstale o reconecte, también tiene la obligación de pagar los gastos que esta actividad le genere al prestador, de acuerdo con lo que al respecto se haya establecido en el contrato de servicios públicos. En otras palabras, el cobro de los gastos aludidos será procedente, siempre y cuando realmente se haya suspendido el servicio, y cuando como consecuencia de ello, el prestador deba incurrir en costos para efectuar la reconexión del mismo.

Sobre este tema en particular, la Oficina Asesora Jurídica se ha pronunciado en diversas oportunidades, por lo cual traemos a colación lo señalado en el Concepto SSPD-OJ-2019-060, en el que se indicó:

“(…) En relación con la legalidad del cobro por reconexión, es preciso reiterar la posición institucional que sobre el particular ha adoptado esta Oficina, y que se encuentra contenida, entre otros, en Concepto SSPD-OJ-2017-543, en el cual se manifiesta lo siguiente:

“En relación con su consulta, es preciso señalar que de conformidad con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, quienes presten los servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para recuperar los costos en los que se incurra en el desarrollo de dicha actividad.

Lo anterior, con acuerdo 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". (Subrayas y negrillas fuera de texto)

En tal medida, en el evento en que la suspensión o corte del servicio se generen por una conducta imputable al suscriptor o usuario, será este quien debe eliminar su causa, mediante el pago de los gastos y costos de reinstalación o reconexión en los que haya incurrido el prestador, conforme a lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes.

Es entonces claro, que dichos costos y gastos solo podrán ser cobrados por el prestador al usuario, en el evento en que efectivamente se haya suspendido o cortado el servicio y haya incurrido en ellos para garantizar la debida reconexión, pues el fundamento legal para su cobro es la recuperación de dichos costos y gastos por el prestador.

Así las cosas, y en respuesta a la primera pregunta, el prestador de servicios públicos domiciliarios no podrá realizar el cobro de valores por concepto de reconexión a los usuarios, cuando el servicio no se les hubiese suspendido.

Es por ello, que en aquellos eventos en que sin haber suspensión se cobren gastos de reconexión, el usuario podrá reclamar la respectiva factura de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, y en caso que su petición sea negada, podrá impugnar el respectivo acto, a través de los recursos de reposición en sede del prestador y de apelación ante esta Superintendencia.

En materia de energía y gas no existe en la regulación unos valores predeterminados para el cobro de la reconexión. No obstante, los prestadores solo podrán cobrar los costos y los gastos en lo que efectivamente hayan incurrido, sin poder trasladar a los usuarios costos ineficientes. (...)"

Ahora bien, con respecto a la actual situación de crisis que afecta al país, por cuenta del Covid-19, es de señalar que el Ministerio de Salud y Protección Social, en su calidad de autoridad sanitaria del sistema de salud pública, profirió la Resolución No 385 del 12 de marzo de 2020, por medio de la cual declaró la emergencia sanitaria, con el fin de adoptar medidas de prevención y control, frente a la propagación de la enfermedad en el territorio nacional, medida prorrogada a través de las Resoluciones 844 y 1462 de 2020 y actualmente vigente hasta el 30 de noviembre de la misma anualidad.

Aunado a lo anterior y, en razón al crecimiento exponencial del contagio, el Gobierno Nacional expidió los Decretos 417 y 637 de 2020, por medio de los cuales se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, declaratoria que facultó al Presidente de la República para dictar decretos con fuerza ley, encaminados a adoptar medidas tendientes a contener la crisis y mitigar los efectos del virus, en los diferentes sectores.

Con fundamento en ello, esta Superintendencia expidió la Circular Externa No 2020100000264 de agosto 15 de 2020, en la que se encuentra compilada la normativa expedida por el Gobierno Nacional y las Comisiones de Regulación, en el marco de la emergencia sanitaria y el estado de emergencia económica, social y ecológica, así como los comportamientos esperados por la Superintendencia, de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en aplicación de la misma. Veamos:

"(...) 4.3. De los Prestadores de los Servicios Públicos de Energía y Gas Combustible. Con el fin de dar cumplimiento a los fines de la regulación de manera suficiente, oportuna, diligente, transparente, neutral y verificable, los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible deben:

a. Documentar todas las gestiones, decisiones, procedimientos, justificaciones, condiciones, estimativos, impactos y demás análisis que conlleven las solicitudes de financiación, renegociación de contratos, y diferimiento de facturas a los usuarios, que les han sido permitidos o impuestos, a través de las disposiciones regulatorias expedidas en el marco de la emergencia.

b. Gestionar la financiación requerida para la implementación de las diferentes medidas adoptadas, buscando las mejores tasas ofrecidas por el mercado, con el fin de minimizar los costos de la cadena de prestación.

c. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, en relación con el pago diferido, deben garantizar que el usuario acceda a la información de forma clara, completa, oportuna y sin inducir a errores, tanto en la factura o anexa a esta, como a través de los diferentes canales de comunicación hacia los usuarios.

d. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben, a partir de la facturación de los saldos diferidos, incluir dentro de la factura de manera discriminada el valor a pagar por concepto del saldo diferido, incluyendo tanto la cuota del diferimiento como el saldo pendiente de pago, de tal forma que el usuario pueda cancelar anticipadamente el saldo total, si así lo desea. Para lo anterior, los comercializadores deberán garantizar que las facturas permitan cancelar dichos valores sin que sea necesario que los usuarios acudan a las oficinas de atención comercial para la reimpresión de la factura.

e. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben incluir dentro de la factura, adicional al Costo Unitario de prestación del servicio, el Costo Unitario resultante de la aplicación de la metodología de opción tarifaria.

f. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes deben adaptar todos los medios de pago de las facturas, incluidos los medios electrónicos, con el fin de garantizar que el usuario decida libremente sobre el pago diferido de sus consumos, así como para el pago anticipado del saldo total.

g. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, al momento de diseñar la facturación de los saldos diferidos y del aporte voluntario "Comparto mi Energía" al que hace referencia el artículo 4 del Decreto 517 de 2020, deben garantizar la libre decisión del usuario de cancelar anticipadamente el saldo diferido y de cancelar el mencionado aporte voluntario, implementando todas las medidas necesarias para evitar confusión o inducir a error.

h. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes, en caso de usar mecanismos de estimación para la facturación, deberán documentar suficiente y adecuadamente la causa que originó la imposibilidad de efectuar la lectura del equipo de medida, utilizando todos los medios de prueba que se requieran para demostrar ante la Superintendencia de Servicios Públicos tal condición.

De otra parte, los prestadores a los que se refiere esta sección, de acuerdo con lo conceptuado por la CREG en el Radicado CREG E-2020-003252 del 27 de abril de 2020, pueden:

a. Responsablemente y sin que ello conlleve perjuicios a sus usuarios, modificar sus contratos de condiciones uniformes y, en este sentido, cambiar los porcentajes establecidos para la determinación de las desviaciones significativas conforme a lo previsto en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994. Tal decisión debe estar soportada técnica y económicamente y ser puesta en conocimiento de los usuarios a través de cualquier medio efectivo para el efecto. Por ejemplo, una publicación en un diario de amplia circulación, un volante anexo a las facturas, entre otros.

b. Sin causar perjuicio a los usuarios, especialmente en lo relacionado con las medidas transitorias para el pago de las facturas del servicio de energía eléctrica y gas combustible establecidas en las Resoluciones

CREG 058 y 059 de 2020, respectivamente, los prestadores pueden de manera autónoma, cambiar los ciclos de facturación de acuerdo con el parágrafo 2 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997.

c. Usar diferentes canales para la completa y oportuna información de las tarifas a los usuarios, garantizando que en cuanto no sea posible durante el período de aislamiento obligatorio publicar las tarifas en periódicos de amplia circulación, se hará uso de otros medios que sean eficaces para brindar la información a sus usuarios. (...)"

Al respecto cabe precisar que, en ninguna de las normas expedidas con el propósito de adoptar medidas tendientes a contener la crisis y mitigar los efectos del virus, se determinó por parte del Gobierno Nacional que los suscriptores y/o usuarios del servicio público domiciliario de gas combustible, quedaran exonerados del pago correspondiente al cargo por reconexión, en aquellos eventos en que tal actividad tuviera que ser realizada. En esa medida, es dable colegir que cuando el servicio efectivamente haya sido suspendido, y el prestador haya incurrido en costos para garantizar su reconexión, el cobro de dichos costos puede ser efectuado por el prestador, y el pago de los mismos, debe ser efectuado por el suscriptor o usuario del servicio reconectado.

CONCLUSIÓN

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

- Cuando el suscriptor o usuario de un servicio público incumple el contrato, y por tal causa se suspende el servicio por parte del prestador, una vez superada la causa que dio lugar a la interrupción del suministro, procede su reinstalación y el consecuente pago de los costos en que incurra el prestador para reconectar el servicio al inmueble, por parte del suscriptor o usuario del servicio.
- Dentro de las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional, con ocasión de la declaratoria del estado de excepción, no se ha expedido ninguna norma que contemple la exoneración del pago correspondiente al cargo por reconexión, por lo que la obligación para el suscriptor o usuario del servicio, de efectuar el pago correspondiente, persiste.
- En lo que hace referencia a los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, no existe en la regulación valores o tarifas predeterminadas para el cobro del cargo por reconexión. Sin embargo, los prestadores solo están habilitados para cobrar los costos y los gastos en lo que efectivamente hayan incurrido, sin poder trasladar a los usuarios costos excesivos por este concepto, los cuales deben estar incluidos en el contrato de condiciones uniformes.

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 20205291793662

Tema: TEMA: RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL

Subtema: Estado de Excepción. Emergencia económica, social y ecológica en el país – COVID -19.

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 el cual se imparten instrucciones para expedir normas en materia de orden público en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia de COVID-19."
7. "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional"
8. "Por el cual se dictan disposiciones en materia de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020."
9. "Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus"
10. "Por la cual se proroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la COVID-19, se modifica la Resolución número 385 del 12 de marzo de 2020, modificada por las Resoluciones números 407 y 450 de 2020 y se dictan otras disposiciones".
11. "Por la cual se proroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la Covid-19, se modifican las Resoluciones 385 y 844 de 2020 y se dictan otras disposiciones".
12. "Actualización de la compilación normativa y comportamientos esperados por parte de los prestadores en la aplicación de la normatividad expedida por el Gobierno Nacional y las Comisiones de Regulación en el marco de la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional"

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