



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 847 DE 2020

(noviembre 17)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de Concepto^[1]

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2002^[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:

"(...) Mi pregunta es la siguiente:

Puede una empresa de gas domiciliario, en los casos en que una obligación derivada de trabajos relacionados con la revisión periódica y pactada para pagar en 48 meses, dejar de expedir las facturas correspondientes, so pretexto de que la obligación de encuentra castigada y de esta manera impedir que se presenten reclamaciones sobre éstas? (...)"

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

Resolución No. 844 de 2020^[10]

Resolución No. 1462 de 2020^[11]

Resolución CREG 067 de 1995^[12]

Resolución CREG 059 de 2012^[13]

Resolución CREG 035 de 2020^[14]

Resolución CREG 129 de 2020^[15]

Resolución CREG 154 de 2020^[16]

Circular Externa No. 2020100000264 de agosto 15 de 2020^[17]

CONSIDERACIONES

En primer lugar, atendiendo a la actual situación de crisis que afecta al país por cuenta del Covid-19, es preciso 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 por causa del Covid-19, 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.

Aunado a lo anterior, 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. Dicha declaratoria facultó al Gobierno Nacional 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.

En el anterior contexto, 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, la cual señaló:

“(…) **4.1 Comunes a todos los Prestadores**

4.1.1 Frente a la atención de usuarios

Para garantizar el derecho de los usuarios a acceder a los distintos canales de atención durante el periodo de tiempo del aislamiento tanto preventivo como obligatorio, los prestadores deben:

a. Fortalecer sus canales de atención virtuales y telefónicos, adoptando protocolos especiales de relacionamiento con los usuarios.

b. Garantizar el debido proceso para el trámite de Peticiones, Quejas y Recursos.

c. Realizar amplia divulgación de los canales de atención no presenciales dispuestos por los prestadores.

d. Facilitar a los usuarios los canales para el reporte de daños y/o situaciones de emergencia que afecten la prestación de los servicios públicos domiciliarios y potencialmente puedan poner en riesgo la vida y la integridad física de las personas y garantizar su atención oportuna.

e. En caso de no contar con los medios para adoptar medidas de atención virtual a los usuarios, evitar la concentración masiva de personas, instruir al personal que atiende a los usuarios sobre las medidas de protección y salubridad necesarias y promover la desinfección de los espacios.

4.1.2 Frente a las medidas para garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos

(...)

h. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deben propender por la medición de los consumos de sus usuarios mediante diferencia de lecturas de su equipo de medida, pudiendo acudir excepcionalmente a la medición por promedio de consumo únicamente cuando el usuario, los órganos de administración de la copropiedad en la que está ubicado el inmueble del usuario, las autoridades locales y/o cualquier otra situación ajena a su debida diligencia, que sea objetiva y demostrable, lo impida. Para ello, los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deberán documentar las situaciones que impidan la medición individual de los usuarios, las cuales podrán ser requeridas en el ejercicio de las funciones de inspección de la Superintendencia y/o en el marco de los procedimientos administrativos a los que hace referencia el artículo 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

i. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deben implementar canales e instrumentos adecuados para mantener informados a los usuarios de los beneficios y apoyos dados por el Gobierno nacional y cuando aplique, por los entes territoriales.

j. Los comercializadores de energía eléctrica y gas combustible por redes y los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deberán fortalecer, orientar e intensificar las campañas de uso eficiente y racional de los servicios públicos para que los usuarios durante la etapa de aislamiento preventivo obligatorio puedan tener un mayor conocimiento sobre los consumos y sus efectos en la facturación.

(...)." (Subraya fuera de texto)

Ahora bien, en relación con el certificado de conformidad de la instalación interna, para el servicio público domiciliario de gas natural la regulación ha previsto que la responsabilidad para la adecuada instalación de la red local es de la empresa prestadora de gas; mientras que en lo concerniente a la instalación de la red interna, si bien la responsabilidad está en cabeza del usuario, corresponde a la empresa prestadora verificar que cumpla con las normas de calidad y con los demás lineamientos técnicos de seguridad establecidos para el efecto.

No obstante, para la puesta en servicio de la instalación, esta debe contar con el respectivo certificado de conformidad emitido por un organismo acreditado y certificado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y estará a cargo del prestador la responsabilidad de verificar que solo se preste el servicio

a instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad, atendiendo a lo dispuesto en los numerales 2.23, 2.24 y 4.20 del anexo general de la Resolución CREG 067 de 1995, modificados por los artículos 3, 4 y 6 de la Resolución CREG 059 de 2012, según los cuales:

“ARTÍCULO 3. Modificar el numeral 2.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así:

“2.23. Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un Certificado de Conformidad emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos aplicables, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del usuario y éste la deberá realizar con los organismos que se encuentran debidamente acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas. El usuario asumirá el costo de dicha revisión. (...).”
(Subraya fuera de texto)

“ARTÍCULO 4. Modificar el numeral 2.24 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así:

“2.24. El distribuidor será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanísticas en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad y llevará un registro de las mismas con sus respectivos Certificados de Conformidad. En caso que el distribuidor haga las revisiones previas y periódicas de que tratan los numerales 2.23 y 5.23 de este Código, podrá cobrar un cargo”. (...) (Subraya fuera de texto)

“ARTÍCULO 6. Modificar el numeral 4.20 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así:

“4.20 La distribuidora deberá rehusar la prestación del servicio, o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad exigido por la normativa técnica o reglamento técnico aplicable; o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, la instalación interfiera con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios”. (...) (Subraya fuera de texto)

Aunado a lo anterior, de conformidad con lo previsto en la Resolución CREG 059 de 2012, las instalaciones de gas natural que cuenten con el servicio deben certificarse por parte de un organismo acreditado, razón por la cual cada cinco (5) años se debe realizar una revisión periódica, cuya programación y costo corresponde al usuario.

De manera que, si el usuario no certifica las instalaciones o habiéndose realizado la revisión se adviertan defectos críticos que pongan en riesgo la seguridad del usuario y la comunidad, el distribuidor debe suspender el servicio. En todo caso, una vez superadas las causas que dieron lugar a la suspensión, el prestador podrá reconectar el servicio y cobrar los valores relacionados con tales labores.

Bajo el contexto de la emergencia sanitaria, con ocasión de la pandemia causada por el virus del Covid-19, por medio del artículo 1 de la Resolución CREG 035 del 28 de marzo de 2020, se dispuso transitoriamente el aplazamiento de la revisión periódica de la instalación interna de gas domiciliario, así como lo correspondiente a la suspensión y reconexión del servicio, así:

“Artículo 1. Aplazamiento de la revisión periódica de las instalaciones internas de gas, suspensión y reconexión del servicio. Mientras se encuentre vigente el Aislamiento Preventivo Obligatorio ordenado mediante el Decreto 457 de 2020, queda suspendida la realización de la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas en cumplimiento de la obligación prevista en el Numeral 5.23 del Anexo de la Resolución 067 de 1995, modificado por el Artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012 y, en consecuencia, los Distribuidores no podrán proceder a la suspensión del servicio público domiciliario de gas combustible porque el usuario no cuente con el Certificado de Conformidad de su instalación, y deberán efectuar la reconexión inmediata del servicio a los usuarios que lo tengan suspendido por dicha causa.

Parágrafo 1: Los Distribuidores deberán proceder a la reconexión inmediata de los usuarios que, a la fecha de expedición de la orden de aislamiento preventivo obligatorio, tenían suspendido el servicio por no contar con el certificado de conformidad de la Instalación Interna. En el caso de usuarios suspendidos por evidencia de un Defecto Crítico en su Instalación Interna, previa a la reconexión del servicio, el usuario deberá haber reparado su Instalación.

Parágrafo 2: Los usuarios a que hace referencia este Artículo, una vez vencido el período de vigencia del aislamiento preventivo obligatorio, deberán proceder a la programación, revisión y certificación de la Instalación Interna de Gas, dentro de los seis (6) meses siguientes a dicho vencimiento.

Parágrafo 3. Sin perjuicio de lo establecido en el presente Artículo, es obligación del usuario del servicio público de gas combustible dar aviso al prestador del servicio en el evento en que detecte alguna anomalía en su Instalación Interna de Gas Combustible, que pueda poner en riesgo, no sólo su salud, vida y bienes, sino la de los ciudadanos en general, y afectar el medio ambiente. A su vez, el Distribuidor estará obligado a atender dicha situación tomando todas las precauciones debidas para prevenir el contagio, tanto de los usuarios, como del personal que atienda la emergencia.

Parágrafo 4. Cuando, como resultado de la atención de una situación de emergencia reportada por un usuario, se encuentre un defecto crítico en la Instalación Interna del Usuario, el Distribuidor deberá suspender el servicio, y sólo deberá proceder a su reconexión una vez el usuario haya efectuado las reparaciones a que haya lugar para subsanar el defecto que motivó la suspensión.” (Subraya fuera de texto)

A su turno, la Resolución CREG 129 de 2020 levantó la medida de suspensión frente a la realización de la revisión periódica dispuesta por la mencionada Resolución CREG 035 de 2020, modificada en su momento por la Resolución CREG 066 de 2020. El artículo 2 ibídem, ordenó a partir del 1 de julio de 2020, la programación, revisión y certificación de la instalación interna para los usuarios que durante la vigencia de la referida Resolución CREG 035 y 066 de 2020, fueron objeto de reconexión, por haber tenido suspendido el servicio por falta del certificado de conformidad, así como frente a quienes se les venció el plazo máximo para realizar la revisión, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.23 del anexo de la Resolución CREG 067 de 1995, modificado por el artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012. El plazo máximo señalado para el efecto se fijó hasta el 31 de diciembre de 2020, so pena de la suspensión del servicio por parte del prestador dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a que se produzca el vencimiento.

El citado artículo 2 de la Resolución CREG 129 de 2020, señala:

“Artículo 2. A partir del primero (1o) de julio de 2020 deberán proceder inmediatamente a la programación, revisión y certificación de la Instalación Interna de Gas Combustible los usuarios que, durante el período de vigencia de la Resolución CREG 035 de 2020, modificada por la Resolución CREG 066 de 2020: (i) fueron objeto de reconexión por haber tenido suspendido el servicio por falta del Certificado de Conformidad de la Instalación Interna de gas; ii) se les venció el Plazo Máximo para dar cumplimiento a la obligación de realizar dicha revisión periódica prevista en el Numeral 5.23 del Anexo de la Resolución 067 de 1995, modificado por el Artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012.

Parágrafo 1. La fecha límite que tienen los usuarios de que trata este Artículo para que su Instalación Interna de Gas Combustible cuente con el Certificado de Conformidad será el 31 de diciembre de 2020, so pena de la suspensión del servicio por parte del Distribuidor dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a dicho plazo.

Parágrafo 2. Las empresas distribuidoras deberán comunicar a dichos usuarios lo previsto en el presente Artículo, advirtiéndoles que, conforme a lo establecido en el Numeral 5.23 del Anexo de la Resolución 067 de 1995, modificado por el Artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012, deberán realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas Combustible con el Organismo de Inspección Acreditado para esta actividad que seleccionen para el efecto, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos en el reglamento técnico aplicable, siguiendo los pasos definidos en dicha disposición, y señalando expresamente que los usuarios que así lo deseen pueden solicitar de manera inmediata la revisión periódica de su instalación interna de gas combustible.” (Subraya fuera de texto)

Posteriormente, el artículo 1 de la Resolución CREG 154 de 2020 ordenó proceder inmediatamente a la programación, revisión y certificación de las instalaciones de los usuarios del servicio público domiciliario de gas combustible a los cuales en los meses de julio y agosto de 2020 se les cumple el plazo máximo para llevar a cabo la revisión periódica de la instalación interna de gas, prevista en el referido numeral 5.23 del Anexo de la Resolución 067 de 1995, modificado por el artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012, teniendo como fecha límite para obtener el correspondiente certificado de conformidad hasta el 30 de septiembre y el 31 de octubre de 2020, respectivamente, so pena igualmente, de la suspensión del servicio por parte del prestador, dentro de los treinta (30) días calendario posteriores al vencimiento, así:

“Artículo 1. Los usuarios del servicio público domiciliario de gas combustible a los que, en los meses de julio y agosto de 2020, se les cumple el Plazo Máximo de Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas prevista en el Numeral 5.23 del Anexo de la Resolución 067 de 1995, modificado por el Artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012, deberán proceder inmediatamente a la programación, revisión y certificación de su instalación, y tendrán como fecha límite para contar con el correspondiente Certificado de Conformidad hasta el 30 de septiembre y el 31 de octubre de 2020, respectivamente, so pena de la suspensión del servicio por parte del Distribuidor, dentro de los treinta (30) días calendario posteriores al vencimiento del plazo correspondiente.

Parágrafo. Las empresas distribuidoras deberán comunicar a dichos usuarios lo previsto en el presente Artículo, advirtiéndoles que, conforme a lo establecido en el Numeral 5.23 del Anexo de la Resolución 067 de 1995, modificado por el Artículo 9 de la Resolución CREG 059 de 2012, deberán realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas Combustible con el Organismo de Inspección Acreditado para esta actividad que seleccionen para el efecto, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos en el reglamento técnico aplicable, siguiendo los pasos definidos en dicha disposición, y señalando expresamente que, los usuarios que así lo deseen, pueden solicitar de manera inmediata la revisión periódica de su instalación interna de gas combustible.” (Subraya fuera de texto)

En todo caso, los artículos 4 y 3 de las Resoluciones CREG 129 y 154 de 2020, respectivamente, establecieron la obligación para el usuario del servicio público de gas combustible, de dar aviso al distribuidor en el evento en que detecte alguna anomalía en su instalación interna de Gas Combustible, que pueda poner en riesgo, no sólo su salud, vida y bienes, sino la de los ciudadanos en general, o afectar el medio ambiente. Por su parte el prestador está obligado a atender esta solicitud.

Si como resultado de lo anterior, se advierte un defecto crítico en la instalación interna, deberá el prestador proceder a suspender el servicio y sólo deberá proceder a su reconexión una vez el usuario haya efectuado las reparaciones a que haya lugar para subsanar el defecto que motivó la suspensión.

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CREG 108 de 1997, la empresa debe establecer dentro de las condiciones uniformes del contrato, los valores a cobrar por concepto de revisión de instalaciones y de calibración de medidores. De suerte que, corresponde a la empresa prestadora incluir en el contrato de servicios públicos, no solamente estos valores, sino que adicionalmente debe señalar la modalidad de pago, esto es, si el mismo puede efectuarse en cuotas o en un solo pago de contado, así como el porcentaje de financiación correspondiente.

Ahora bien, en cuanto se refiere a la suspensión o corte del servicio, es preciso señalar que el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, contenido en la Resolución CREG 067 de 1995, señala en los numerales 5.16 y 5.17 que el prestador se encuentra facultado para suspender el servicio al usuario en determinados casos, entre ellos, la falta de pago de las facturas, o cuando se considere que la instalación del usuario se hubiera tornado peligrosa o defectuosa y no pase las pruebas técnicas que le practique el prestador, o cuando el usuario de manera injustificada, impida el acceso a los equipos de medidas o instalaciones u obstruya el acceso a las mismas. La norma señala:

“5.16. El distribuidor tendrá derecho a suspender o discontinuar el servicio por cualquiera de las siguientes razones, previa notificación al Usuario en forma escrita o mediante aviso de prensa

(...)

(iii) Si a juicio del distribuidor, la instalación del usuario se hubiera tornado peligrosa o defectuosa.”

“5.17. El distribuidor o el comercializador tendrán derecho a suspender o discontinuar el servicio por cualquiera de las siguientes razones, previa notificación al usuario:

(i) Falta de pago de la tercera factura por servicio suministrado;

(...)

(iii) Cuando la instalación interna del usuario no pase las pruebas técnicas del distribuidor;

(...)

(viii) En caso de que se impidiera injustificadamente al distribuidor o el comercializador el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio, o se obstruyera el acceso a las mismas, o dicho acceso fuera peligroso; (...).”

De conformidad con lo anterior, es claro que la suspensión del servicio ante la negativa del usuario a programar la revisión y certificación de su instalación interna, se encuentra fundamentada en las disposiciones regulatorias anteriormente transcritas, las cuales tienen como razón de ser la necesidad de precaver cualquier riesgo que pueda derivarse de una instalación peligrosa o defectuosa, además del actuar injustificado del usuario, al impedir la ejecución de una actividad que se encuentra plenamente autorizada por la normativa aplicable.

En este sentido, resulta claro que es obligación para la empresa suspender o discontinuar el servicio, cuando existan las circunstancias previstas en el Código de Distribución de Gas Combustible por redes.

De otra parte, la empresa podrá presentar acciones judiciales contra el usuario ante la jurisdicción ordinaria por la falta de pago de las facturas del servicio, lo cual puede hacer atendiendo a que la factura contiene obligaciones claras, expresas y exigibles, en los términos de la legislación civil y comercial, razón por la cual puede obtenerse su pago, mediante la iniciación de un proceso ejecutivo; como lo dispone el inciso 3o del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, que sobre el particular señala:

“Artículo 130. Partes del contrato. Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.

(...)

Las deudas derivadas de la prestación de servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los 'deberes de los usuarios del sector oficial. (...)" (Subraya fuera de texto)

En punto al valor que se cobra al usuario, por concepto de la revisión periódica de la instalación interna, se reitera lo ya indicado, en el sentido que el mismo se encuentra plenamente autorizado por la regulación correspondiente, por lo cual el monto y forma de pago debe ser fijado por cada una de las empresas que prestan el servicio público de gas natural, el cual podrá estar determinado en el contrato de condiciones uniformes.

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 en efecto 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 asumida por el usuario.

En efecto, el artículo 142 ibídem señala:

“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.

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.” (Subraya 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 este 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.

A su vez, es preciso señalar que es obligación del prestador realizar el cobro del servicio de acuerdo a la diferencia de lecturas que arroje el aparato de medida y expedir para el efecto la factura, a través de la cual le sea posible al usuario verificar los cargos y servicios cobrados, de conformidad a lo señalado en los artículos 146 a 148 de la Ley 142 de 1994.

En este sentido y en atención al contrato de servicios públicos domiciliarios suscrito, le asiste al suscripto y/o usuario el derecho de presentar ante la empresa peticiones, quejas y recursos, de conformidad a lo señalado en el artículo 152 ibídem.

Así, de no estar de acuerdo con la decisión adoptada por el prestador y siempre que la petición, queja o reclamo refiera a: (i) actos de negativa del contrato, (ii) suspensión, (iii) terminación, (iv) corte y (v) facturación, le asiste el derecho al suscriptor y/o usuario la interposición del recurso de reposición ante el mismo prestador y en subsidio el recurso de apelación ante esta Superintendencia, de conformidad a lo señalado en los artículos 154 a 159 de la Ley 142 de 1994.

A su vez, le asiste la obligación al prestador tramitar las peticiones, quejas y recursos presentados por el usuario en atención a lo señalado en la norma, atendiendo los términos y el procedimiento señalado, so pena de configurarse una violación al debido proceso. De no ser atendida la petición: (i) dentro del término señalado en la norma, artículo 158 ibídem, el cual corresponde a 15 días hábiles contados a partir de su presentación, (ii) no agotar el procedimiento de notificación o (iii) de no realizar la notificación dentro del término, se configurará el silencio administrativo positivo (SAP) conforme a lo señalado en el citado artículo 158.

Finalmente, es preciso mencionar que conforme con lo señalado en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, le asiste el derecho al prestador del servicio de suspender o cortar el servicio e incluso de dar por terminado el contrato, ante el incumplimiento reiterado por parte del usuario de las obligaciones que le asiste, entre ellas, el pago de los consumos y demás servicios prestados por este, según lo señalado en el contrato de servicios públicos domiciliarios. La norma señala:

“ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

ARTÍCULO 141. INCUMPLIMIENTO, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO. El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.”

CONCLUSIÓN

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

- A partir de lo dispuesto en las Resoluciones CREG 035 de 2020 (modificada por la Resolución CREG 066 de 2020), 129 y 154 de 2020, frente a las determinaciones para que los usuarios programen y realicen la revisión periódica de la instalación interna, con miras a obtener el certificado de conformidad dentro de los plazos señalados para la vigencia 2020, como parte de las obligaciones de los usuarios para la prestación del servicio por parte del prestador, el usuario deberá facilitar el acceso a las instalaciones del personal técnico para efectuar dicha revisión.

- El usuario está obligado a informar en el evento que se detecte alguna anomalía en la instalación interna que pueda poner en riesgo, no sólo su salud, vida y bienes, sino la de los ciudadanos en general, o afectar el medio ambiente. El prestador, a su vez, debe atender esta solicitud de modo que, si como resultado de la verificación se advierte un defecto crítico en la instalación, suspenda el servicio inmediatamente y sólo podrá efectuar la reconexión, tan pronto como el usuario haya realizado las reparaciones respectivas con las que se subsane el desperfecto que causó la suspensión.

- Para que un prestador pueda suspender o cortar el servicio, deberá garantizar el debido proceso al usuario o suscriptor del mismo; toda vez que, de no hacerlo, puede incurrir en vulneración del derecho fundamental señalado, así como en violación al régimen de los servicios públicos domiciliarios al que debe sujetarse. Así los prestadores deben notificar al usuario o suscriptor del servicio, el acto administrativo de carácter particular en virtud del cual se ordena la suspensión o corte del servicio y la consecuente terminación del contrato, informando acerca de los recursos que proceden, el término dentro del cual deben interponerse y la autoridad ante quien se deben presentar.

- El usuario podrá interponer los recursos de reposición y subsidiariamente el de apelación, contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el prestador, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y los artículos 60 y 61 de la Resolución CREG 108 de 1997 aplicable a los servicios de energía eléctrica y gas combustible.

- El usuario o suscriptor al allegar la reclamación o los recursos correspondientes al prestador, tiene la carga de informar cuánto de las sumas que está en la factura reconoce deber, o si toda esta hará parte del reclamo que se presenta, estando obligada la empresa a recibirlos y tramitarlos, siempre que se acredite el pago del valor de lo que no ha sido objeto de la solicitud como requisito de procedibilidad para ser admitidos y decididos, de acuerdo con lo previsto en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

- El prestador deberá presentar la correspondiente factura al usuario a través de la cual se pueda verificar por este los cobros realizados por los bienes y servicios prestados, así como la información que le permita al usuario establecer el cumplimiento de la Ley y el contrato por parte de la empresa. A su vez, la medición del servicio para su cobro deberá realizarse conforme a la diferencia de lecturas del instrumento de medición, de conformidad a lo señalado en los artículos 146 a 148 de la Ley 142 de 1994.

- Conforme con lo señalado en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, le asiste el derecho al prestador del servicio de suspender o cortar el servicio e incluso de dar por terminado el contrato, ante el incumplimiento reiterado por parte del usuario de las obligaciones que le asiste, entre ellas, el pago de los consumos y demás servicios prestados por este, según lo señalado en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

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 PAGINA>.

1. Radicado 20205292053522

Tema: CERTIFICACIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL

Subtema: Defensa del usuario sede de la empresa - Suspensión, corte del servicio y terminación del contrato.

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 prorroga 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 prorroga 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. "Por la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por redes."
13. "Por la cual se modifica el Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el parágrafo del artículo 108 de la Resolución CREG 057 de 1996 y el artículo 108.2 de la Resolución CREG 057 de 1996 y se establecen otras disposiciones."
14. "Por la cual se adoptan medidas especiales transitorias sobre la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas para la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible durante el período de Aislamiento Obligatorio decretado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 457 de 2020".
15. "Por la cual se dictan medidas en relación con las Revisiones Periódicas de la Instalación Interna de Gas Combustible de los Usuarios de que trata la Resolución CREG 035 de 2020, modificada por la Resolución CREG 066 de 2020."

16. "Por la cual se amplía el plazo máximo para contar con el Certificado de Conformidad de la Instalación Interna de Gas Combustible para algunos usuarios de este servicio público domiciliario".

17. "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.