

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 680 DE 2022

(noviembre 23)

Bogotá, D.C.,

Señora

Ref. Solicitud de concepto

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², 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 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

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 hubo un olvido en el pago o se presentó algún problema con la cancelación; si se hace el pago inmediatamente cuando llega el operario, ¿se puede evitar que se corte el servicio? o en otros términos ¿Si realizo el pago el servicio de gas inmediatamente antes que el operario inicie el procedimiento de suspensión del servicio, debe cortarlo o no debe hacerlo?”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política de Colombia

Ley 142 de 1994⁽⁶⁾

Resolución CREG 067 de 1995⁽⁶⁾

Resolución CREG 108 de 1997⁽⁷⁾

CONSIDERACIONES

En primera instancia, resulta prioritario señalar que la respuesta que a continuación se otorga se efectúa en el marco de lo dispuesto por el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, artículo introducido por sustitución de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, y el cual dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 28. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. *Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.*” (Subrayado fuera del texto original)

De conformidad con lo dispuesto por dicho artículo, debe decirse que las respuestas que se otorgan por esta Oficina en sede de consulta constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que se emiten conforme con lo dispuesto en el ya mencionado artículo 28.

Adicionalmente, mediante el presente concepto, esta Superintendencia no aprueba, ni autoriza, la realización de actos y/o contratos por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Lo anterior, teniendo en cuenta que se encuentra prohibido expresamente que esta Superintendencia exija que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, en los términos del párrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, sobre el tema que nos atañe en esta consulta, resulta pertinente aclarar que la suspensión y el corte de los servicios públicos domiciliarios son dos medidas diferentes que la Ley 142 de 1994 ha establecido de la siguiente manera:

“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.” (Subrayado fuera del texto original)

“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.” (Subrayado fuera del texto original)

De las normas antes transcritas, puede decirse que, en efecto, la suspensión es una medida temporal o transitoria en la que se suspende el suministro del servicio hasta que el usuario dé cumplimiento a la obligación de pago pendiente, o subsane la situación que generó dicha suspensión. Por otro lado, la terminación del contrato y corte del servicio corresponde a una medida definitiva como consecuencia del 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.

Así, teniendo clara la diferencia entre estas dos medidas que la Ley ha dispuesto para proteger a las partes del contrato de los efectos nocivos de un incumplimiento del contrato de servicios públicos, para efectos de la presente consulta, se entiende que la misma se refiere a la medida de suspensión, y bajo ese supuesto se brindará la respuesta.

En relación con la suspensión del servicio –tal como lo establece el artículo 140 de la Ley 142 de 1994- es importante mencionar que, frente a la mora del usuario o suscriptor en el pago de los servicios públicos, el prestador no solo tiene la facultad, sino el deber, de proceder con la suspensión del servicio, en tanto es una medida que busca proteger a ambas partes de los efectos nocivos de una situación de incumplimiento permanente del contrato de servicios públicos.

En cuanto al plazo para ejecutar dicha medida, aspecto que se interroga en su consulta, la norma concede su determinación al contrato de servicios públicos estableciendo, en todo caso, como **límite** para la suspensión el término de dos (2) periodos de facturación cuando esta sea bimestral, y de tres (3) periodos cuando sea mensual⁽⁸⁾.

En este sentido, dado que los términos antes descritos son plazos máximos, el prestador bien puede establecer plazos inferiores en el contrato de servicios públicos para la suspensión, de forma que es posible suspender el servicio, si así lo dispone el contrato, por ejemplo, ante la mora de un solo periodo de facturación. En todo caso, es importante anotar que la suspensión se puede dar en cualquier momento o día posterior a la verificación de la mora, o la causa de suspensión aplicable, conforme con las políticas internas que al respecto tenga el prestador.

Sobre este tema, también es importante indicar que una vez el usuario ha eliminado la causa de la suspensión, ha pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa haya incurrido, y ha satisfecho las demás sanciones previstas de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos; dicho usuario tendrá derecho a la reconexión y/o reinstalación del servicio, derecho que, para el caso del servicio público de gas combustible, deberá hacerse efectivo en un plazo máximo de tres días

contados desde que el usuario haya cumplido las condiciones para la reconexión, en los términos del párrafo segundo del artículo 57 de la Resolución CREG 108 de 1997⁽⁹⁾.

Ahora bien, es de indicar que el régimen de los servicios públicos domiciliarios no dispone o regula un caso tan específico como el que se da cuando se realiza el pago de manera inoportuna, pero antes de la suspensión, por lo cual, será el contrato de condiciones uniformes y el manejo administrativo e interno de cada prestador, lo que determine las actuaciones que se adelanten en esos casos particulares, siempre con estricto apego a las normas previamente planteadas respecto a la suspensión y restablecimiento del servicio.

CONCLUSIONES

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

- De conformidad con las disposiciones contenidas en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, puede decirse que la suspensión es una medida temporal o transitoria en la que se suspende el suministro del servicio hasta que el usuario dé cumplimiento a la obligación de pago pendiente, o subsane la situación que generó dicha suspensión. Por otro lado, la terminación del contrato y corte del servicio corresponde a una medida definitiva como consecuencia del incumplimiento del contrato por varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros.
- Tal como lo establece el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, frente a la mora del usuario o suscriptor en el pago de los servicios públicos, el prestador no solo tiene la facultad, sino el deber, de proceder con la suspensión del servicio, en tanto es una medida que busca proteger a ambas partes de los efectos nocivos de una situación de incumplimiento permanente del contrato de servicios públicos.
- Los artículos 140 de la Ley 142 de 1994 y 5.17 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995 establecen el término de dos (2) periodos de facturación cuando esta sea bimestral, y de tres (3) periodos cuando sea mensual, como plazos máximos para proceder a la suspensión del servicio público de gas combustible. En ese marco, los prestadores de dicho servicio pueden establecer plazos inferiores para la suspensión en el contrato de servicios públicos, como por ejemplo, ante la mora de un solo periodo de facturación. En todo caso, es importante anotar que la suspensión se puede dar en cualquier momento o día posterior a la verificación de la mora, o la causal de suspensión aplicable, conforme con las políticas internas que al respecto tenga el prestador.
- Una vez el usuario ha eliminado la causa de la suspensión, ha pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa haya incurrido, y ha satisfecho las demás sanciones previstas de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos; dicho usuario tendrá derecho a la reconexión y/o reinstalación del servicio, derecho que, para el caso del servicio público de gas combustible, deberá hacerse efectivo en un plazo máximo de tres días contados desde que el usuario haya cumplido las condiciones para la reconexión, en los términos del párrafo segundo del artículo 57 de la Resolución CREG 108 de 1997⁽¹⁰⁾.
- El régimen de los servicios públicos domiciliarios no dispone o regula un caso tan específico como el que se da cuando se realiza el pago de manera inoportuna, pero antes de la suspensión, por lo cual, será el contrato de condiciones uniformes y el manejo administrativo e interno de cada prestador, lo que determine las actuaciones que se adelanten en esos casos particulares, siempre con estricto apego a las normas previstas en la Ley 142 de 1994, y la regulación aplicable, respecto a la suspensión y restablecimiento del servicio.

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/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

NOMBRE JEFE DE DEPENDENCIA

Cargo

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>

1. Radicado 20225294089962

TEMA: TÉRMINO PARA SUSPENDER LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Subtemas: Suspensión y corte de los servicios públicos Domiciliarios / Mora en el pago de los servicios públicos domiciliarios

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 establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes."*

7. *"Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones."*

8. En relación con el servicio de gas natural, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, mediante el numeral 5.17 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995 (modificado por el artículo 70 de la Resolución CREG 059 de 2012), dispuso que el distribuidor o el comercializador tendrán derecho a suspender o discontinuar el servicio, previa notificación escrita al usuario, por falta de pago y por el término que fije el prestador, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación.

9. *"ARTICULO 57. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato.*

PARAGRAFO 1o. La empresa establecerá en las condiciones uniformes del contrato los valores a cobrar por la reconexión y reinstalación del servicio a los suscriptores o usuarios.

PARAGRAFO 2o. Una vez el suscriptor o usuario cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, la empresa deberá restablecer el servicio en un término no mayor al señalado en las condiciones uniformes para efectuar la reconexión o reinstalación, el cual en todo caso no podrá exceder de tres días. Así lo dice el código de Distribución de gas." (Subrayado fuera de texto original)

10. *"ARTICULO 57. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato.*

PARAGRAFO 1o. La empresa establecerá en las condiciones uniformes del contrato los valores a cobrar por la reconexión y reinstalación del servicio a los suscriptores o usuarios.

PARAGRAFO 2o. Una vez el suscriptor o usuario cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, la empresa deberá restablecer el servicio en un término no mayor al señalado en las condiciones uniformes para efectuar la reconexión o reinstalación, el cual en todo caso no podrá exceder de tres días. Así lo dice el código de Distribución de gas." (Subrayado fuera de texto original)

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