



20248700320801

Radicado No.: **20248700320801**

Fecha: **05/02/2024**

Página 1 de 4

GD-F-007 V.23

Neiva, Huila

Señor (a)
GUSTAVO CAVIEDES SANCHEZ
Neiva, Huila

Asunto: Respuesta al radicado SSPD No. 20248700155292 de fecha 12/01/2024

Respetado(a) señor(a).

En atención a la comunicación del asunto, mediante la cual presenta inconformidad por el alto cobro en la facturación del servicio de acueducto, se le informa que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no puede resolver su solicitud, hasta cuando la empresa contra la cual presenta su inconformidad, conozca su reclamo y la resuelva en primera instancia.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 152 de la ley 142 de 1994 que establece, que hasta tanto la prestadora no resuelva primero su reclamo, esta superintendencia no puede revisar, si el actuar del prestador, es o no correcto.

Por tanto, es pertinente comunicarle que se le dio traslado a la prestadora **LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP**, con oficio radicado No. 20248700317631 de fecha 05/02/2024

Teniendo en cuenta su inconformidad, me permito informarle el proceso de reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios, así:

1. La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de su petición, queja o recurso para darle respuesta. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles siguientes a la expedición del acto, para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones, para que se notifique personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa dentro de los cinco días hábiles contados a partir del envío de la citación, ésta notificará la decisión por medio de aviso que se

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020, y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14/12/2020.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo. Notificación que se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino de conformidad con lo previsto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador, cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que de motivo a ello. En este caso se le deberá enviar una comunicación por parte del prestador en el que se informe los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta definitiva.

3. Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá dirigirse a esta Superintendencia mediante un oficio solicitando se abra investigación por presunto Silencio Administrativo Positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamo debidamente radicada ante la empresa, junto con las pruebas que desee adicionar.

4. En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se podrá interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal de la empresa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, quien después de responderlo remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a fin de que se surta el recurso de apelación. Si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, queda en firme la decisión tomada por la empresa.

5. En caso de que interponga los recursos dentro del término legal y la empresa rechace el recurso subsidiario de apelación; con fundamento en el artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011, el usuario podrá interponer Recurso de Queja directamente ante la Superintendencia dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la notificación de dicho acto, solicitando se revise la decisión de la empresa, que niega el recurso de apelación, para lo cual deberá adjuntar copia de dicha decisión.

Por otra parte, respecto a lo manifestado sobre cobro coactivos, es importante señalar que la Ley 142 de 1994, ni la Ley 689 de 2001, contemplan restricciones respecto de las políticas que pueden adoptar las empresas prestadoras de servicios públicos para la recuperación de cartera; en consecuencia, cada una de estas empresas tiene libertad para diseñar sus mecanismos de recaudo de cartera morosa.

Ahora bien, la empresa en ejercicio de su autonomía podría adelantar el cobro pre jurídico con su planta de personal si ella fuere suficiente, lo que implica que éstas diligencias estarían incluidas en los gastos administrativos del prestador, pero de no ser ello posible también puede celebrar contratos de gestión del cobro de las mismas, actos que están regidos por las normas del mandato, y cuyos costos como quedó establecido no forman parte de los que se recuperan vía tarifa, por tanto deberán correr a costa del deudor moroso.

Para concluir; las empresas prestadoras de servicios públicos tienen el deber de utilizar los mecanismos necesarios para obtener el pago de sus acreencias y recuperar la cartera siempre y cuando estos medios sean acordes con el ordenamiento legal y constitucional.

Frente al cobro coactivo tenga en cuenta lo señalado en el Concepto 549 de 2019 emitido por la Oficina Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

*“Sobre el particular, es conveniente señalar que dentro del catálogo de funciones atribuidas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, contenidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 3 del Decreto 990 de 2002, **NO se le asigna la de resolver o conocer de los actos que las empresas prestadoras expidan en virtud del desarrollo de un proceso de jurisdicción***

coactiva; puesto que dicha facultad le está asignada legalmente a los prestadores en virtud de artículo 130 de la Ley 142 de 1994, que a la letra reza:

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

El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Las deudas derivadas de la prestación de los 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 con 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 especiales de los usuarios del sector oficial".

Conforme a lo anterior, el legislador previó que la jurisdicción coactiva únicamente podría ser adelantada por las empresas industriales y comerciales del Estado; lo que descarta de plano a cualquier otro tipo de empresa, las cuales, al tenor de la disposición transcrita, pueden cobrar las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos a través de la jurisdicción ordinaria.

Al respecto, la Corte Constitucional a través de la sentencia C-035 de 2003 al analizar la inconstitucionalidad parcial del artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a través del cual se modificó el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, señaló que:

“Esta norma fija unas reglas de competencia que se explican así: las empresas de servicios públicos oficiales, mixtas o privadas sólo pueden cobrar ejecutivamente su cartera morosa a través de la jurisdicción ordinaria. Por contraste, las empresas industriales y comerciales del Estado tienen una alternativa para cobrar su cartera morosa: la jurisdicción ordinaria y la jurisdicción coactiva, pudiendo a su arbitrio utilizar una u otra vía en la forma que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades institucionales. Esta doble opción también se predica de los municipios cuando quieran que presten directamente servicios públicos domiciliarios, según voces de la ley 136 de 1994 en consonancia con el artículo 130 de la ley 142.”

De este modo, por regla general las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios pueden cobrar su cartera morosa a través de la jurisdicción ordinaria; excepcionalmente, las empresas industriales y comerciales del Estado que presten servicios públicos domiciliarios o los municipios prestadores directos de estos servicios, podrán cobrar dicha cartera a través de la jurisdicción ordinaria o si lo prefieren, por medio de la jurisdicción coactiva, utilizando la vía que mejor se ajuste a las necesidades y posibilidades institucionales.

Bajo estas consideraciones, la Corte Constitucional estableció el alcance de los parámetros para adelantar el cobro coactivo por parte de las empresas industriales y comerciales del Estado, ratificando lo dicho por el legislador, en el sentido de excluir de dicho cobro o posibilidad a las empresas oficiales, mixtas o privadas, en consideración a que las deudas derivadas de la prestación del servicio pueden ser cobradas a través de la jurisdicción ordinaria.

Por lo anterior, serán las disposiciones aplicables, según la naturaleza del prestador, las que determinen las facultades y modalidades para adelantar o no los procedimientos de cobro coactivo.

*En ese sentido, no es posible señalar si un prestador puede o no embargar y/o rematar bienes muebles o inmuebles, pues ello, además de corresponder a las particularidades propias de cada caso y si con la medida se configura o no un detrimento patrimonial, **es un asunto que no le corresponde por expresa competencia legal a esta Superintendencia.***"

Se le invita a consultar la herramienta virtual "Te Resuelvo" en el link <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>, donde podrá encontrar información sobre el estado de sus trámites y la radicación de peticiones, quejas y reclamos, habilitado por esta entidad para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP).

Por último, se le informa que esta entidad cuenta con la página web www.superservicios.gov.co, en donde encontrará información del sector de los mencionados servicios públicos domiciliarios y además podrá seguir a esta superintendencia en Facebook como Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y en Twitter como @Superservicios.

Cordialmente,



PATRICIA ALMARIO ORTIZ
Directora Territorial Suroriente

Proyectó: Shirley Cecilia Salcedo Rodríguez - Profesional Universitaria.
Revisó: María Paula Ortega Cuellar - Profesional Universitaria.