



20248700261281

Radicado No.: 20248700261281

Fecha: 29/01/2024

Página 1 de 2

GD-F-007 V.23

Neiva, Huila

Señor (a)
LEONARDO QUIMBAYA CABRERA
Neiva, Huila

Asunto: Respuesta al radicado SSPD No. 20245290194832 del 16/01/2024

Respetado(a) señor(a).

En atención a la comunicación del asunto, trasladada por la Superintendencia de industria y Comercio, mediante la cual manifiesta su inconformidad relacionada con el cobro de tarjeta de crédito en la facturación del servicio de energía eléctrica.

Por lo anterior, con fundamento en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, su escrito se trasladó a la prestadora **ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.**, con oficio radicado No. 20248700261201 de fecha 29/01/2024 para lo de su competencia. Este radicado se debe tener en cuenta, con el fin de que se le dé respuesta de fondo a su petición.

Respecto a la inconformidad con **el cobro de tarjeta y otros servicios** que no están relacionados con la prestación de los servicios públicos esta SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS **no es competente para pronunciarse**, no obstante, **el usuario debe tener en cuenta que estos servicios o seguros, pueden ser cobrados vía factura siempre y cuando lo haya autorizado; el no pago de los mismos, no genera suspensión del servicio.**

Tenga en cuenta lo señalado por el Concepto 226 de 2011 de la Oficina Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

*"(...) Se tiene que las facturas de los servicios públicos domiciliarios sólo pueden incluir los conceptos relacionados con la prestación de dichos servicios, **razón por la cual la inclusión de cualquier otro valor no relacionado con ellos, salvo autorización expresa del usuario, será contraria a la ley.***

*Ahora bien, de conformidad con lo establecido en el artículo primero del Decreto 828 de 2007, las empresas que presten servicios públicos domiciliarios, únicamente pueden cobrar tarifas por concepto de la prestación de tales servicios y de los que trata la Ley 142 de 1994. **En consecuencia, no pueden incluir en la factura de servicios públicos cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los servicios, salvo que cuenten con la autorización expresa del usuario.***

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

Las entidades y empresas que pretendan incluir en las facturas de servicios públicos cuotas derivadas de créditos otorgados a los usuarios, deberán garantizar las facilidades que permitan al usuario cancelar la tarifa correspondiente al servicio público sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión. En ese contexto, es pertinente señalar que la empresa no podrá suspender el servicio público por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo.

De igual forma, frente a los valores que se adeuden por conceptos diferentes a la prestación del servicio, tampoco aplica la solidaridad, es decir, quien haya adquirido la obligación será el único responsable de atenderla.

Ahora bien, el valor de las cuotas derivadas de tales créditos deberá totalizarse de manera separada a la del respectivo servicio público de que se trate, de modo que quede claramente expresado cada concepto. Las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de servicios públicos no generarán solidaridad respecto del propietario de inmueble, salvo que este así lo haya aceptado en forma expresa.

Cuando el usuario lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes al servicio público domiciliario, para lo cual deberá dirigirse a las oficinas de la respectiva empresa o entidad o a los puntos donde aquellas realizan sus operaciones comerciales, con el fin de que se facilite la factura requerida para pago de dichos valores. De lo anterior, que, para efectos del cobro de otros conceptos en facturas de servicios públicos, como, por ejemplo, el cobro por compra de electrodomésticos, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- * Que el cobro adicional no derivado del servicio público esté previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes.*
- * Que el cobro adicional no derivado del servicio público cuente con un acuerdo previo que lo soporte.*
- * Que, para la realización del cobro adicional no derivado del servicio público, se cuente con la autorización del usuario.*
- * Que el valor correspondiente a los cobros adicionales no derivados del servicio público, se totalice por separado del servicio público respectivo. De modo que quede claramente expresado cada concepto.*
- * Que el no pago de los cobros adicionales no derivados del servicio público, no genere suspensión del mismo.*

En este orden de ideas, los usuarios pueden exigir a la empresa la separación del cobro del servicio público y el crédito que se tenga con la misma de manera tal que el usuario pueda pagar por separado cada una de sus deudas; de igual forma, la empresa prestadora está obligada a hacer dicha separación y a entregar 2 facturas, una por el consumo realizado y otra por el crédito adquirido por el usuario, y en caso de no cumplir con lo anterior la empresa estará sujeta a sanciones”

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.