

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página 1 de 7

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-103

Señor

XXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

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.

¹ Radicado

TEMA: **REQUISITOS DE ACUERDOS DE PAGO**

Subtemas: TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO DE ASEO

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.”

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) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones 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

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:

*"(...) 1. **ACLARACIÓN JURÍDICA:** Solicito que la SSPD aclare de forma clara, concisa y de fondo si, bajo el marco del régimen de servicios públicos (Ley 142 de 1994), el artículo 5 del CPACA y la normativa antitrámites (Decreto 2106 de 2019), un prestador de servicios públicos puede negar la realización de un acuerdo de pago gestionado a través de un apoderado debidamente facultado y en razón a ello no permitir el cumplimiento del paz y salvo y/o acuerdo de pago y negar la solicitud de desvinculación. (...)"*

*4. **POSICIÓN INSTITUCIONAL:** Se me informe si existe una resolución o concepto vigente que obligue específicamente al usuario de servicios públicos a realizar acuerdos de pago de forma personal, invalidando el poder otorgado a un tercero y lo previsto en el CPACA ART. 5, código general del proceso y ley antitramites. (...)"*

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁶

Decreto 1369 de 2020⁷

Concepto SSPD-OJ-2025-394

Concepto SSPD-OJ-2025-435

CONSIDERACIONES

Sea lo primero advertir que, en sede de consulta no es posible emitir pronunciamientos o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones, basadas en una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, los cuales no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia y no tienen carácter obligatorio o vinculante, y se emiten de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Como indicó esta Oficina Asesora en el Concepto SSPD-OJ-2025-394, que adjunta a su solicitud, y a cuyo contenido nos remitimos, es claro que los prestadores del servicio público de aseo que reciben solicitudes de terminación anticipada del contrato, no pueden negarse a terminarlo por razones distintas a las señaladas en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto Único

⁵ "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."

⁶ "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."

⁷ "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios"

Reglamentario 1077 de 2015, que transcribimos a continuación, y no pueden imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan este derecho.

“ARTÍCULO 2.3.2.2.4.2.110. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO. Todo usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato de prestación del servicio público de aseo. Para lo anterior el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, cumpliendo para ello con el término de preaviso contemplado en el contrato del servicio público de aseo, el cual no podrá ser superior a dos meses conforme al numeral 21 art.133 de la Ley 142 de 1994.

2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora del servicio público de aseo. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar el servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.

3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

4. Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de las obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de la solicitud de terminación.

Los prestadores del servicio de aseo que reciban solicitudes de terminación del contrato no podrán negarse a terminarlo por razones distintas de las señaladas en esta norma y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan este derecho.

La persona prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en este artículo.

La persona prestadora del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, so pena de imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La persona prestadora no podrá negar la terminación anticipada del contrato argumentando que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo. (Decreto 2981 de 2013, artículo 111).” (Negrillas fuera del texto)

Por tanto, los requisitos que debe cumplir una solicitud de terminación anticipada del contrato, sea que la presente el usuario o suscriptor, o un representante suyo, se encuentran taxativamente señalados en la norma antes transcrita y el prestador no podrá: i) solicitar requisitos adicionales a los previstos en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, ii) negarse a terminar el contrato por razones distintas a las contempladas en el mismo artículo, y iii) imponer en el contrato documentos o requisitos que impidan el derecho del usuario a desvincularse.

Respecto a los acuerdos de pago que las partes suscriban, en el marco de la terminación anticipada del contrato de prestación del servicio público de aseo, debe tenerse en cuenta algunos aspectos: i) estos acuerdos de pago se constituyen como acuerdos de voluntades civiles que escapan del régimen de los servicios públicos domiciliarios, ii) sólo obligan a las partes que lo suscriben y en los términos en que libremente pacten, y iii) implican para el prestador una renuncia implícita a ejecutar las acciones consagradas en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, para lograr el pago de las obligaciones por parte de los usuarios o suscriptores.

En el Concepto SSPD-OJ-2025-394, se trató en extenso el tema de la legitimación para efectuar la solicitud de terminación, transcribiendo apartes de los conceptos SSPD-OJ-2021-60 y SSPDOJ-2016-190, recalcando la necesidad de que el prestador verifique que quien eleva la solicitud de terminación sea el usuario o suscriptor, que es en quien recae el interés para efectuar la solicitud, y que en caso que estos hayan decidido actuar a través de autorizados o apoderados, el documento que hayan utilizado para constituirlos como tal, haya sido suscrito por estos.

Esto resulta de gran importancia, más aún si el usuario o suscriptor requiere suscribir acuerdos de pago para cumplir los requisitos para la terminación del contrato, actividad en la que ambas partes dispondrán de derechos económicos y asumirán obligaciones.

Así las cosas, es necesario reiterar lo indicado por esta Oficina en el Concepto SSPD-OJ-2025-435:

*“(…) De esta forma, las condiciones que se pacten por las partes atenderán a lo que libremente acuerden, **así como a las normas Civiles que los regule, respecto de lo cual, esta Superintendencia no guarda competencia para pronunciarse de fondo o determinar aspectos relacionados con el perfeccionamiento de estos acuerdos, ya que atienden a la autonomía de la voluntad de las partes, plasmada en el acuerdo de voluntades civiles que se suscriba.***

En este punto, vale la pena precisar que esta Oficina Asesora Jurídica ha sostenido en el tiempo esta misma línea jurídica, en el sentido de señalar que cuando se trata de acuerdos de pago esta Superintendencia no tiene competencia para pronunciarse de fondo o estudiar su legalidad o validez, pues estos acuerdos regulan las relaciones entre las partes frente a su objeto, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1602 del Código Civil el cual, señala que el contrato es Ley para las partes, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1494 ibídem, el cual dispone que los contratos constituyen fuente de obligaciones entre las partes y surge en consideración al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada. (…)

iii) Legitimación para adelantar el trámite de terminación anticipada.

En relación con la calidad con que se actúa en la solicitud de terminación anticipada, si bien el citado artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 no exige requisitos relacionados con la legitimidad de quien presenta la solicitud de terminación anticipada del contrato de servicio público de aseo, no se puede perder de vista que a este tipo de solicitudes, por ser presentadas en el marco de la prestación del servicio público domiciliario, así como de la ejecución del contrato de estos servicios, se les debe dar el trámite legal establecido en la Ley 142 de 1994 y en lo no contemplado en esta, deberá atender la Ley 1755 de 2015 la cual hace parte de la Ley 1437 de 2011.

Sobre el particular, conviene traer a colación lo señalado por esta Oficina Asesora Jurídica en Concepto SSPD-OJ-2021-60 en el cual se indicó:

“(…) De tal modo, los requisitos que debe cumplir una solicitud de desvinculación, sea que la presente el usuario o suscriptor, o un representante suyo, se encuentran taxativamente señalados en la norma transcrita. El prestador de servicios públicos domiciliarios no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en el citado artículo.

Sin embargo, la petición de terminación anticipada del contrato del servicio público domiciliario de aseo exige la acreditación de la calidad en la que se actúa, máxime cuando se actúa en nombre y representación de otro, caso en el cual se deberá acreditar tal calidad para demostrar que se encuentra legitimado para solicitar dicha terminación anticipada.

Si bien, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 no exige requisitos relacionados con la legitimidad de quien presenta la solicitud de terminación anticipada del servicio público de aseo, esta petición también deberá tramitarse a la luz del título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, por ser una petición presentada en el marco de la prestación del servicio público domiciliario y la ejecución del contrato de condiciones de uniformes. (…) (Negrillas fuera del texto)

Se reitera que, las normas que regulan el perfeccionamiento de los acuerdos de pago, son civiles, ajenas a las normas rectoras del servicio público domiciliario, y que el prestador con fundamento en las normas que le resulten aplicables, deberá determinar la calidad en que actúa quien solicita suscribir un acuerdo de pago y si el poder o autorización para representar al usuario o suscriptor en cabeza de quien se encuentra la deuda se encuentra adecuadamente otorgado.

Por tal motivo, esta Superintendencia carece de competencia para emitir concepto sobre los requisitos para el perfeccionamiento o validez de los acuerdos de pago.

No obstante lo anterior, con el fin de orientar a la consultante, dadas las manifestaciones efectuadas en su escrito, consideramos necesario aclarar que una cosa es exigir la asistencia personal del usuario o suscriptor a las instalaciones del prestador, lo que efectivamente implicaría que éste le está restringiendo actuar a través de mandatario, y otra solicitar al mandatario acreditar su calidad mediante un soporte que permita al prestador constatar que el

usuario o suscriptor realmente suscribió el poder, situación que protege tanto el interés del prestador de evitar discusiones en torno a la conformación del título ejecutivo, como de quien compromete su responsabilidad patrimonial al suscribir el acuerdo de pago.

CONCLUSIONES

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

- Los prestadores del servicio público de aseo que reciben solicitudes de terminación anticipada del contrato, no pueden negarse a terminarlo por razones distintas a las señaladas en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y no pueden imponer en su contrato documentos o requisitos adicionales a los allí establecido, que impidan ejercer este derecho. Sobre este punto se manifestó en forma extensa esta oficina en el Concepto SSPD-OJ-2025-394, que adjunta a su solicitud, a cuyo contenido nos remitimos.
- En las normas rectoras de los servicios públicos domiciliarios, no se indican los requisitos que deben tener en cuenta los prestadores y los suscriptores o usuarios de servicios públicos domiciliarios al momento de suscribir acuerdos de pago.

La Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 1369 de 2020 que se transcribe a continuación, solo tiene competencia para absolver consultas jurídicas relativas al régimen de servicios públicos domiciliarios:

“ARTÍCULO 11. Funciones de la Oficina Asesora jurídica. Son funciones de la Oficina Asesora Jurídica, las siguientes:

(...) 2. Absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios. (...)”

Así las cosas, en atención a que **los acuerdos de pago** que deben suscribir los prestadores del servicio de aseo, con los suscriptores o usuarios, para efectos de que estos últimos puedan cumplir con los requisitos para la terminación anticipada del contrato, previstos en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, **no se encuentran sometidos al régimen de servicios públicos domiciliarios**, esta Oficina Asesora Jurídica, carece de competencia para conceptuar sobre los requisitos de existencia, validez o eficacia que deban tener en cuenta los prestadores para su suscripción.

En ese sentido, no se advierte en el régimen de los servicios públicos domiciliarios una disposición que imponga que la gestión o suscripción de acuerdos de pago deba realizarse exclusivamente de manera personal por el usuario o suscriptor, sin perjuicio de la facultad del prestador de verificar la debida acreditación de la representación cuando se actúe a través de apoderado o autorizado.

Esto sin perjuicio de que, en el desarrollo de las facultades de inspección, vigilancia y control en cabeza de la Superintendencia, así como al desatar los recursos de apelación interpuestos por el usuario o suscriptor ante la negativa del prestador a acceder a la terminación anticipada del

contrato, esta Superintendencia deba analizar si la conducta del prestador se encuentra o no ajustada a derecho, de conformidad con las normas que resulten aplicables.

- Con respecto a la solicitud segunda de “(...) *intervención de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Delegada en AAA para que revisen las dilaciones impuestas por INTERASEO S.A.S. E.S.P., las cuales impiden el derecho constitucional a la libertad de elección de prestador.*”, esta fue remitida a la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio, y a la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo de conformidad con su solicitud.

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,

MARIA CAMILA LOZANO MARTINEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica (e)