

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página 1 de 19

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-238

Señor
XXXXXXXXXXXX

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

¹Radicado

TEMA: FACTURACIÓN SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Subtemas: Suspensión y cobro de reconexión del servicio público de energía eléctrica

² “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

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

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

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relacionadas con la facturación, suspensión y cobros de reconexión en el servicio público domiciliario de energía eléctrica, las cuales serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵
Resolución CREG 108 de 1997⁶
Resolución CREG 225 de 1997⁷
Corte Constitucional Sentencia C-150 de 2003
Corte Constitucional Sentencia T-793 de 2012
Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-03
Concepto SSPD-OJ-2023-013
Concepto SSPD-OJ-2024-030
Concepto SSPD-OJ-2025-163
Concepto SSPD-OJ-2025-405

CONSIDERACIONES

Previo al desarrollo del presente concepto es necesario aclarar que, en sede de consulta no se emiten pronunciamientos y/o deciden situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que se emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Hecha la anterior aclaración, previo a dar respuesta a las preguntas planteadas se procede a efectuar algunas consideraciones generales, que brinden elementos de análisis y orienten la consulta anterior, bajo los siguientes ejes temáticos: (i) contrato de servicios públicos

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 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."

⁷ "Por la cual se establece la regulación relativa a los cargos asociados con la conexión del servicio público domiciliario de electricidad para usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional."

domiciliarios, (ii) facturación de los servicios públicos domiciliarios, iii) suspensión, corte y reconexión de los servicios públicos domiciliarios.

i) Contrato de servicios públicos domiciliarios.

Para la prestación de cualquier servicio público domiciliario es necesario que exista un contrato de servicios públicos domiciliarios, al cual refiere el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 que señala:

“ARTÍCULO 128. CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios. (...) (subrayado fuera de texto)

A su vez, el artículo 129 ibídem en cuanto refiere a la celebración del contrato de prestación del servicio señala:

“ARTÍCULO 129. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO. Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.

En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión de todos los contratos de servicios públicos domiciliarios, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.” (subrayado fuera de texto)

De la lectura de las normas transcritas se observa que, la relación contractual entre un prestador de servicios públicos domiciliarios y el propietario, suscriptor o usuario nace cuando el prestador establece las condiciones uniformes en las que se va a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza el servicio solicita recibir el servicio y, tanto este como el inmueble en donde solicita la prestación cumplen con las condiciones previstas por el prestador.

De otra parte, el artículo 131 de dicha ley establece que, los prestadores de servicios públicos domiciliarios se encuentran en la obligación de informar las condiciones uniformes de los contratos de prestación y entregar copia de los mismos, así:

“ARTÍCULO 131. DEBER DE INFORMAR SOBRE LAS CONDICIONES UNIFORMES. Es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.

Las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite. (subrayado fuera de texto)

Conforme con la norma, los suscriptores y/o usuarios deberán conocer las condiciones uniformes de los contratos de los servicios públicos que se les suministren y tendrán derecho a una copia, si así lo solicitan, de igual forma, si los contratos sufren modificaciones estas deberán ser conocidas puestas en conocimiento de los usuarios.

Por su parte, el artículo 8 de la Resolución CREG 108 de 1997 reitera lo señalado en la Ley 142 de 1994, en cuanto al deber de los prestadores en informar acerca de las condiciones uniformes del contrato y disponer de copias de sus contratos, si así lo llegare a solicitar el usuario.

A su vez, la citada resolución establece en su artículo 7 el contenido mínimo del contrato indicando, entre otras estipulaciones, las siguientes:

ARTICULO 7o. CONTENIDO MINIMO DEL CONTRATO. El Contrato de servicios públicos deberá contener, como mínimo, las siguientes estipulaciones:

(...) 4. Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.

(...) 14. Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión del servicio, y el procedimiento para ello.

15. Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a resolver el contrato y al corte del servicio, así como el procedimiento para ello.

16. Forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura de los suscriptores o usuarios y contenido mínimo de estas. (...) (subrayado fuera de texto)

Conforme con la norma, si el usuario solicita copia de las condiciones uniformes del contrato, el prestador deberá suministrarla adquiriendo de esta forma el usuario el conocimiento en cuanto a los diferentes aspectos de prestación del servicio, entre otros, lo referente a la facturación, cobro, suspensión y reconexión del servicio.

ii) Facturación de los servicios públicos domiciliarios.

El artículo 14 de la Ley 142 de 1994 en su numeral 14.9 define la factura así:

“ARTÍCULO 14. DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar esta Ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

(...) 14.9. **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS.** Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (...)”

Conforme con la definición en cita, la factura es el documento mediante el cual el prestador del servicio público realiza el cobro del servicio público domiciliario prestado a un usuario y/o suscriptor específico. En cuanto a la naturaleza de estas, el artículo 147 ibídem establece:

“ARTÍCULO 147. NATURALEZA Y REQUISITOS DE LAS FACTURAS. Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.

En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

<Inciso CONDICIONALMENTE exequible> En las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos podrá preverse la obligación para el suscriptor o usuario de garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

PARÁGRAFO. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.” (subrayado fuera de texto)

A su vez, el artículo 148 ibídem indica los requisitos de las facturas de la siguiente forma:

“ARTÍCULO 148. REQUISITOS DE LAS FACTURAS. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.”
(resaltado fuera del texto)

En cuanto a este artículo en particular, el Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-03 señaló:

“(…) 3.2 CONOCIMIENTO DE LA FACTURA.

El artículo 148 de la ley 142 de 1994, señala igualmente que en los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores y usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo dispuesto en el contrato. Agrega esta norma que el suscriptor o usuario no esta (sic) obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla.

(...) De otro lado, este artículo establece que el conocimiento **se presumirá de derecho**, cuando la empresa cumpla lo estipulado.

Las presunciones son una figura del Código Civil, artículo 66, para probar determinados hechos o circunstancias. Según esta norma, si un hecho según la expresión de la ley se presume de derecho, "...se entiende que es inadmisibile la prueba en contrario, supuestos los antecedentes o circunstancias." Aplicando esta norma del Código Civil a lo que establece el artículo 148 de la ley 142 de 1994, significa que, sólo basta con que la empresa pruebe que cumplió con lo establecido en el contrato para dar a conocer la factura, para que ésta se tenga por conocida por el suscriptor o usuario. En tal caso, no sirve de prueba, la afirmación del usuario acerca del desconocimiento de la factura, pues como se dijo, probado que la empresa cumplió, el suscriptor o usuario se entiende informado del contenido de la factura.

Finalmente, conviene señalar que cuando este artículo establece que el usuario no está (sic) obligado a cumplir con las obligaciones que cree la factura, sino después de conocerla, no significa, que si el usuario no recibe la factura, la empresa pierde el derecho a recibir el precio; los dos únicos casos en que la empresa pierde al derecho a recibir el precio es cuando hay cobros inoportunos conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994, y en el supuesto del artículo 146 de la misma ley, cuando por acción u omisión de la empresa, falta la medición del consumo.

Cuando el usuario no recibe la factura, tiene el deber de acercarse a la empresa y solicitar una copia. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago^[7]. Una cosa es que el usuario no esté obligado a cumplir dentro de los plazos señalados, por ejemplo, para pagar, y otra muy distinta que quede definitivamente eximido de la obligación. (...)" (resaltado fuera de texto)

En el mismo sentido, el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997 indica como requisitos mínimos de la factura, entre otros, los siguientes:

"ARTICULO 42. REQUISITOS MINIMOS DE LA FACTURA. Las facturas de cobro de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible por red física, contendrán, como mínimo, la siguiente información:

- a) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- d) Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
- e) Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.
- f) Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
- g) Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.

h) Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.

(...) p) Cargos por concepto de reconexión o reinstalación. (...)” (subrayado fuera de texto)

De acuerdo con la normativa en cita, las facturas se deben poner en conocimiento de los usuarios respecto al servicio público domiciliario prestado y deberán cumplir con los requisitos formales establecidos en el contrato de condiciones uniformes, sin embargo, deberán contener como mínimo cierta información del servicio como: los consumos, precios, el plazo y la forma para hacer el pago.

De igual forma, en el contrato se deberá indicar la forma, tiempo, sitio y modo en la que el prestador dará a conocer la factura a los usuarios, hasta tanto no se conozca la misma el suscriptor y/o usuario no está obligado a cumplir con las obligaciones que esta genere. Frente al particular, la Resolución CREG 108 de 1997 en sus artículos 3, numeral 13 y 46 establecen:

“ARTICULO 3o. CRITERIOS GENERALES. Las relaciones que surgen del contrato de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y de distribución de gas combustible por red de ductos, se desarrollarán dentro de los principios consagrados en las Leyes 142 y 143 de 1994, y el Decreto 1842 de 1991, siempre que no contradigan tales leyes, con sujeción a los siguientes criterios generales sobre protección de los derechos de los suscriptores o usuarios de los servicios:

(...) 13.) De facturación oportuna. Los suscriptores o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que les sean prestados. Para estos efectos, en los contratos de servicios públicos se estipulará la forma como se entregarán las facturas, con las debidas seguridades en su remisión. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.” (subrayado fuera de texto)

“ARTICULO 46. ENTREGA DE LA FACTURA. Las empresas deberán entregar las facturas respectivas, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago. De no encontrarse el suscriptor o usuario, la factura correspondiente se deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial.

PARAGRAFO. En las localidades, zonas o lugares donde no se puedan despachar las cuentas de cobro directamente al suscriptor o usuario, la empresa deberá informar con anticipación para que la reclamen en los lugares señalados para ello. Lo anterior se aplicará en los casos en que, por causas ajenas a la empresa, la entrega de la factura no fuere posible.” (subraya fuera de texto)

Conforme con la norma, no hay una forma específica de dar a conocer la factura a los usuarios, o de hacer el pago, aunado a que el contrato podrá determinar el mecanismo para tal efecto. Igualmente, los prestadores pueden prever en sus contratos medidas para facilitar la ejecución y el cumplimiento del mismo, siempre que no se contravenga la normativa y con ello los derechos de los cuales gozan los usuarios.

En este sentido, es permitido que las partes acuerden el envío de la factura del servicio a través de medios electrónicos, al respecto esta Oficina a través de Concepto SSPD-OJ-2025-163 señaló:

“(…) En todo caso, de ser acordada la facturación de manera electrónica: i) dicho mecanismo debe estar previsto en el contrato de servicios o en sus modificaciones; ii) debe contarse con el consentimiento expreso, informado y por escrito del usuario y; iii) las facturas electrónicas deben incluir los elementos mínimos definidos en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 1.6.1.4.6 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016.

Valga notar que la Corte Constitucional en fallo de Tutela T-155 de 2019, reconoció que las redes sociales son un medio de comunicación que tiene un alcance masivo, mayor cobertura e incidencia cada vez mayor en el público en general, por lo cual es dable usarlas para comunicar decisiones del prestador; sin embargo, debe considerarse la población y el lugar donde se pretende dar a conocer la información debido a que esto influye en lo referente al número potencial de receptores de la información allí publicada. (…) (subrayado fuera de texto)

Sin embargo, en palabras de la Corte Constitucional se debe tener en cuenta la población y el lugar donde se va a dar a conocer la información por redes sociales, toda vez, que esto influye para determinar si será un mecanismo idóneo de publicación.

iii) Suspensión y corte del servicio público domiciliario.

El artículo 130 de la Ley 142 de 1994 establece las partes del contrato del servicio público domiciliario, indicando que estas son el prestador y el usuario o suscriptor, de la siguiente forma:

“ARTÍCULO 130. PARTES DEL CONTRATO. <Artículo modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.

El propietario o poseedor 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".

PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el

cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.” (resaltado fuera del texto)

Conforme con la norma en cita, en caso de incumplimiento por parte del usuario, el prestador tiene la obligación de suspender el servicio, de no hacerlo se romperá la solidaridad que la Ley concede entre propietario, suscriptor y usuario. En cuanto a la suspensión y corte del servicio los artículos 140 y 141 ibídem señalan:

“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.” (resaltado fuera de texto)

Frente a la suspensión y corte del servicio público domiciliario de energía eléctrica, la Resolución CREG 108 de 1997 en sus artículos 55 y 56 indica:

“ARTICULO 55. SUSPENSION POR INCUMPLIMIENTO. De acuerdo con lo previsto en el artículo 140 de la ley 142 de 1994, 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:

a) La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación;

b) Fraude a las conexiones, acometidas, medidores o redes;

c) La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio;

d) De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5o. del artículo 133 de la ley 142 de 1994, en el caso de los suscriptores o usuarios beneficiarios de subsidios, dar a la energía eléctrica y/o al gas combustible, un uso distinto de aquel por el cual se otorga el subsidio, o revenderlo a otros usuarios.

PARAGRAFO. Así mismo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 140 de la ley 142 de 1994, durante la suspensión, ninguna de las partes podrá 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 podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de servicios públicos le conceden para el evento del incumplimiento.

ARTICULO 56. CORTE DEL SERVICIO. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 141 de la ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por un periodo 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 precisará 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 periodo 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.

PARAGRAFO. 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.” (subraya fuera de texto)

Así se observa que la suspensión del servicio opera ante el incumplimiento del suscriptor y/o usuario, entre otros, por la falta de pago en el término señalado en el contrato de prestación del servicio, el cual se debe reflejar a su vez en la factura, la cual indicará la fecha de pago oportuno, así como, aquella de suspensión y corte del servicio.

De esta forma, tanto la Ley 142 de 1994 como la Resolución CREG 108 de 1997 señalan el término con el que cuenta el prestador para suspender el servicio. Frente al incumplimiento del contrato o la mora del suscriptor o usuario del servicio en el pago de este, el prestador tiene la obligación de suspenderlo ya que así lo determinó de forma expresa el legislador. Al respecto, vale señalar que dicha obligación fue consagrada con un doble propósito: por un lado, el de otorgar un mecanismo de presión al prestador para asegurar el pago del servicio adeudado y por el otro, el de evitar un daño o perjuicio mayor ante una deuda mayor que haga más gravoso el pago de la misma para los interesados.

Ahora, en cuanto al plazo para ejecutar la medida de suspensión, estas disposiciones remiten su determinación al contrato de servicios públicos, aunque establecen un límite temporal para adoptarla, correspondiente al término de dos (2) periodos de facturación, cuando esta sea bimestral y de tres (3) periodos, cuando sea mensual; plazos máximos que posibilitan al prestador para establecer plazos inferiores en el contrato, de forma que pueda suspender el servicio, si así lo dispone el contrato, cuando se presenta la mora de un solo periodo de facturación una vez se haya verificado tal situación y se haya atendido el procedimiento pertinente

No obstante, en caso de suspensión se deberá respetar por el prestador el derecho al debido proceso y derecho de defensa del usuario, existiendo excepciones para la suspensión del servicio cuando haya sujetos de especial protección constitucional. Al respecto, esta Oficina a través de Concepto SSPD-OJ-2024-030 señaló:

“(...) Conforme con lo anterior, y como lo ha manifestado esta Oficina a través de Concepto SSPD– OJ 2023- 013, la suspensión del servicio público de manera general procede en los siguientes eventos:

“(...) (i) no se pague el servicio dentro del término establecido por el prestador en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, sin que exceda tres periodos de facturación, si esta es mensual, o de dos si es bimestral; (ii) se compruebe el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas; (iii) se verifique la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación del servicio; o, (iv) se presente alguna de las causales señaladas en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, celebrado entre el prestador y el suscriptor. (...)” (subraya fuera de texto)

*No obstante, **es preciso indicar que para proceder a la suspensión del servicio público, la Corte Constitucional en Sentencia C-150 del 2003, indicó que se deben respetar, entre otros: (i) el debido proceso y el derecho de defensa del usuario, y (ii) el derecho a que las empresas prestadoras de servicios públicos se abstengan de suspender el servicio cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o, impida el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos en razón a sus***

usuarios, o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad. (...)” (negrilla fuera de texto)

En cuanto al debido proceso que debe garantizarse, esta Oficina a través del Concepto SSPD-OJ-2023-013 señaló:

“(...) En cuanto al procedimiento de suspensión del servicio, es de indicar que, ni la Ley 142 de 1994, ni las demás disposiciones que conforman el régimen aplicable a los servicios públicos domiciliarios, establecen un procedimiento al que deban sujetarse los prestadores, para proceder a efectuar dicha operación.

Sin embargo, la Corte Constitucional en la Sentencia C-150 de 2003, emitida al estudiar la exequibilidad de las disposiciones de la Ley 142 de 1994 que exigen la suspensión de los servicios públicos, y en particular, la constitucionalidad del segundo inciso del artículo 140 ibídem, no se limitó a analizar literalmente el contenido de los artículos 140 y 141, sino que realizó el estudio de los derechos de los usuarios y/o suscriptores como inherentes al ser humano, y no solo como parte de la relación que determina su obligación de pago por el servicio prestado, y que tiene una afinidad directa con el principio oneroso de la prestación de tales servicios.

Es así como la Corporación, en la Sentencia de Constitucionalidad aludida, plasmó dos reglas que deben ser tenidas en cuenta por los prestadores, antes de proceder a suspender o cortar un servicio público domiciliario o terminar el contrato de servicios públicos, las cuales están referidas (i) al cumplimiento de las previsiones propias de los principios del debido proceso y la buena fe de los usuarios; y (ii) la debida verificación previa de si la suspensión del servicio puede afectar derechos constitucionales de sujetos y/o bienes especialmente protegidos.

Así lo señaló la Corte: '5.2.2. En este orden de ideas, cuando la empresa va a suspender el servicio debe respetar unos derechos específicos. En efecto, las empresas prestadoras deben (i) seguir ciertos parámetros procedimentales que garanticen el debido proceso, en conexidad con el principio de buena fe de los usuarios, y (ii) abstenerse de suspender arbitrariamente el servicio a ciertos establecimientos usados por personas especialmente protegidas por la Constitución". (subrayado fuera del texto)

Así las cosas, es claro que a través de la Sentencia C-150 de 2003, la Corte determinó la obligación de que se surta un procedimiento a través del cual se garantice el debido proceso, previo a la adopción de las medidas de suspensión o corte del servicio, en razón a que este tipo de actuaciones de los prestadores de servicios públicos, deben atender los principios que gobiernan las actuaciones de la administración pública y que se encuentran consagrados constitucional y legalmente.

En este sentido, la Corte señala que el prestador debe poner en conocimiento del usuario la decisión de suspensión que va a adoptar, a través de un “aviso previo adecuado” que bien puede estar incorporado en la factura del servicio, en la que se debe determinar además, la fecha límite de pago, la consecuencia de no pagar, los recursos que proceden contra la suspensión y la autoridad ante quien deben interponerse, recursos que vale precisar, son el de reposición ante el prestador y el

subsidiario de apelación ante esta Superintendencia, los cuales deben ser presentados en la oportunidad establecida en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. (...) (resaltado fuera de texto)

Es decir, antes de proceder a la suspensión del servicio, el prestador debe garantizar al usuario o suscriptor del mismo, su derecho al debido proceso (derecho de defensa y contradicción) para lo cual, debe establecer el procedimiento aplicable en el contrato de servicios públicos, el cual habrá de surtirse antes de adoptar la medida de suspensión referida. Como parte del debido proceso, la Corte señaló lo concerniente al “aviso previo adecuado”, respecto del cual la Corte en Sentencia T-793 de 2012 indicó los requisitos del mismo para ser considerado como tal, así:

“(...) Ciertamente, un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos. (...) un aviso previo adecuado cumple con las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso.

“(...) Eso sí, debe tratarse de un aviso previo adecuado. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o que qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso. El sólo aviso previo de eventual suspensión, sin más especificaciones que contribuyan a asegurar el derecho a la defensa, no podría considerarse por sí solo como una notificación en debida forma, y el acto de suspensión, terminación o corte que así pretende notificarse no está llamado a producir efectos legales. (...)” (subrayado fuera de texto).

Por último, es importante señalar en este punto que, la suspensión y el corte del servicio son dos medidas diferentes: la primera, hace referencia a una suspensión temporal o transitoria del suministro del servicio, esto es, hasta que el usuario dé cumplimiento a la obligación de pago pendiente o subsane la situación que generó dicha suspensión; por su parte, la segunda, es decir, la terminación del contrato y corte del servicio, es una medida definitiva, pues implica que la prestación del servicio cesa de manera definitiva y se presenta cuando: (i) el usuario incumple los términos del contrato por varios meses, esto es, es reincidente, o (ii) en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros; circunstancia que deriva en la terminación o resolución del contrato de servicios públicos, como ya se había indicado.

iv) Cobro de cargos por reconexión en el servicio público domiciliarios de energía.

Los artículos 96 y 142 de Ley 142 de 1994 en cuanto a otros cobros tarifarios en la factura de prestación del servicio, así como el restablecimiento del servicio, señalan:

“ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

<Aparte tachado declarado INEXEQUIBLE> En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos (...)” (subrayado fuera de texto)

“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.” (...) (subrayado fuera de texto)

En el mismo sentido, para los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible la Resolución CREG 108 DE 1997 en su artículo 57 establece:

“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.

PARAGRAFO 3o. Cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al suscriptor o usuario, es el cobro de intereses de mora de acuerdo con lo previsto por el artículo 96 de la ley 142 de 1994.” (resaltado fuera de texto)

De conformidad con la normativa anterior, cuando la suspensión se genera por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este deberá eliminar la causa de dicha suspensión, así como pagar, los gastos de reconexión del servicio y demás sanciones a que haya lugar, de conformidad con el contrato de condiciones uniformes. Verificado lo anterior, el prestador deberá restablecer el servicio según lo establecido en el contrato de prestación del servicio.

Al respecto, en Concepto SSPD-OJ-2025-405 esta Oficina señaló:

“(…) Conforme con lo anterior, si la suspensión fue ocasionada por una conducta imputable al suscriptor o usuario, una vez este subsane la causal, si bien tiene derecho a que el prestador efectúe la reinstalación o reconexión, también tiene la obligación de pagar los gastos que tal

*actividad le genere al prestador, de acuerdo con lo que al respecto se haya establecido en el contrato de servicios públicos domiciliarios. **Cobros que serán procedentes siempre que realmente se haya suspendido el servicio y como consecuencia de ello, el prestador deba incurrir en costos para efectuar la reconexión del mismo. Es decir, el servicio debe restablecerse en el evento en que cesen las causas que dieron lugar a la suspensión y se sufraquen los gastos de reinstalación o reconexión.** (...)”* (resaltado fuera del texto)

Ahora bien, en consideración de lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 142 de 1994, el contrato de prestación del servicio indicará los valores y actividades que corresponderán realizar al prestador en el marco de la reconexión, lo cual podrá considerar la suspensión, pues de otra forma no se justificaría una reconexión. Sobre el particular y respecto del servicio público de energía eléctrica, el artículo 5 de la Resolución CREG 225 de 1997 señala:

“ARTICULO 5o. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ASOCIADOS CON LA CONEXION. El régimen y los cargos aplicables a estos servicios son los siguientes:

(...) b) Reconexión y Reinstalación del Servicio.

Los prestadores del servicio podrán cobrar cargos por reconexión y reinstalación del servicio, cuando incurran en costos por realizar esas actividades. Los contratos de condiciones uniformes especificarán cuales son los costos que representan esas actividades y expresarán, de manera objetiva cómo cuantificarlos, teniendo en cuenta el costo de la mano de obra y del transporte en que incurren. En todo caso, los prestadores del servicio, no podrán cobrar servicios no prestados ni conceptos no indicados en el contrato de condiciones uniformes.” (resaltado fuera de texto)

Conforme con la norma en cita, el prestador del servicio de energía eléctrica podrá cobrar todos los costos en los cuales incurra en la reconexión y reinstalación del servicio, siempre que en el contrato de prestación se especifique: i) los costos que representan las actividades, así como la mano de obra y el transporte y ii) la forma en que se cuantifica dichos costos.

En este contexto, de considerar el usuario que no se están realizando los cobros de conformidad con lo señalado en el contrato de prestación o en la normativa en general, podrá presentar las reclamaciones ante el prestador de conformidad con lo establecido en el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

v) Defensa del usuario en sede del prestador.

El artículo 152 de la Ley 142 de 1994 estableció que es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor y/o usuario pueda presentar peticiones respetuosas a los prestadores. Veamos:

“ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.”

Una vez presentada la reclamación, el prestador deberá responderla en el término de 15 días hábiles contados a partir de su presentación, so pena de configurarse el silencio administrativo positivo - SAP, evento en el cual, el usuario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar, sin perjuicio de que adopte las decisiones pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto. Esto, en atención a lo consagrado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual señala:

“ARTÍCULO 158. DEL TÉRMINO PARA RESPONDER EL RECURSO. El texto subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 es el siguiente. De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

PARÁGRAFO. Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de "petición", comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario.” (subraya fuera de texto)

Vale indicar que, si la respuesta otorgada por el prestador no satisface al reclamante, este podrá interponer los siguientes recursos ante el prestador: (i) el recurso de reposición el cual será resuelto por el prestador y (ii) en subsidio, el recurso de apelación el cual será resuelto por esta Superintendencia. Lo anterior, siempre que se trate de los siguientes actos: i) negativa del contrato, ii) suspensión, iii) terminación, iv) corte y v) facturación, en los términos indicados en artículo 154 ibídem el cual establece:

“ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. (...) (subraya fuera de texto)

Es importante precisar que, en relación con los actos de facturación, el citado artículo 154 estableció un límite temporal para efectuar la reclamación de las facturas del servicio de que se trate, en el sentido de indicar que los usuarios y/o suscriptores deben presentar las reclamaciones que consideren, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la expedición de la factura que se va a reclamar; de tal manera que, si la reclamación se presenta con posterioridad a dicho plazo, será rechazada por el prestador al ser extemporánea.

En el evento en el que se rechace el recurso de apelación, el suscriptor y/o usuario podrá presentar el recurso de queja ante esta Superintendencia, con el fin de que se revise el aspecto meramente formal del rechazo del recurso de apelación interpuesto subsidiariamente al de reposición; en consecuencia, se determinará la procedencia del recurso de apelación.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se procede a responder los interrogantes presentados en el escrito de consulta:

1. *“Con cuantos periodos de atraso en el pago se puede realizar el corte y quien lo reglamenta.”*

El artículo 140 de la Ley 142 de 1994 señala que 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, cuando se presente la falta de pago por el término que fije la entidad prestadora en el contrato de prestación del servicio, sin exceder de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, así como, cuando se verifica el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Adicionalmente, el párrafo del artículo 130 ibídem señala que, si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados, dentro del término previsto en el contrato, el prestador estará en la obligación de suspender el servicio.

De igual forma, deberá verificarse lo establecido en la Resolución expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG 108 de 1997, competente para regular la prestación de dichos servicios públicos domiciliarios, particularmente los artículos 55 y 56, los cuales establecen los criterios específicos para la suspensión y corte del servicio público domiciliario de energía, respecto de los casos en los que procede la suspensión o corte del servicio, así como, los eventos y procedimientos que deben fijarse en las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio.

2. *“Es deber de la empresa realizar la facturación o corresponde al usuario descargar la factura.”*

De conformidad con el numeral 14.9 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, la factura es la cuenta que la persona prestadora del servicio público entrega o remite al usuario por concepto del consumo y demás servicios inherentes. En este sentido, el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 dispone que en el contrato deben pactarse la forma, tiempo, sitio y modo en que el prestador dará a conocer la factura a los usuarios, correspondiendo a este demostrar que cumplió con dicha obligación.

De esta forma, sólo basta con que el prestador pruebe que cumplió con lo establecido en el contrato para dar a conocer la factura, para que ésta se tenga por conocida por el suscriptor o usuario. No obstante, cuando el usuario no recibe la factura, tiene el deber de acercarse al prestador y solicitar una copia, por lo cual, el hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago.

A su vez, el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997 señala como uno de los requisitos del contrato de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, establecer la fecha máxima de pago oportuno, así como la fecha de suspensión y corte del servicio.

Por su parte, el artículo 46 ibídem en cuanto a la entrega de la factura consagra como uno de los deberes del prestador entregar las facturas por lo menos, con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha del vencimiento en que debe efectuarse el pago. En todo caso, podrá acordar el usuario con el prestador la entrega a través de medios electrónicos, para lo cual deberá existir autorización expresa por parte del usuario ante el prestador.

3. *“Una vez emitida la facturación cuantos días tiene el usuario para realizar el pago y donde se encuentra reglamentado.”*

De acuerdo con el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 7 de la Resolución CREG 108 de 1997, el plazo y modo en el que debe hacerse el pago es un requisito mínimo que debe contener la factura y debe estar expresamente pactado en las condiciones uniformes del contrato definidas por el prestador de servicios públicos domiciliarios. Sin embargo, en las normas analizadas no se establece un número específico de días con que cuenta el usuario para efectuar el pago de la factura.

No obstante, el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997 dispone que la factura debe indicar las fechas máximas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión y/o corte del servicio. Por tanto, el plazo concreto para pagar la factura debe encontrarse definido en el contrato de condiciones uniformes y reflejado en cada factura, sin que exista un número fijo de días aplicable a todos los casos, en todo caso, debe estar determinado por el prestador en las condiciones uniformes del contrato.

4. *“Si la empresa no factura, puede realizar la suspensión de servicio y cobrar costo de reconexión”*

En cuanto a la factura y su conocimiento la respuesta al primer interrogante señaló lo correspondiente. Ahora, en cuanto a los cargos de reconexión, los artículos 96 y 142 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 57 de la Resolución CREG 108 de 1997 disponen que estos solo proceden cuando la suspensión o el corte sean imputables al suscriptor o usuario y el prestador haya incurrido efectivamente en costos para realizar la reconexión o reinstalación.

Por su parte, el artículo 5 de la Resolución CREG 225 de 1997 señala que los contratos de condiciones uniformes deben especificar cuáles son los costos que representan las actividades de reconexión y expresarán la manera de cuantificarlos.

De esta forma, el prestador del servicio de energía podrá cobrar todos los costos en los cuales incurra en la reconexión y reinstalación del servicio, siempre que en el contrato de prestación se especifique: i) los costos que representan las actividades, así como la mano de obra y el transporte y ii) la forma en que se cuantifica dichos costos.

No obstante, de considerar el usuario que no se están realizando los cobros de conformidad con lo señalado en el contrato de prestación o en la normativa en general, podrá presentar las reclamaciones ante el prestador de conformidad con lo establecido en el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994 y de no estar de acuerdo con la decisión adoptada por el prestador, podrá verificarse la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio apelación, en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994. El primer recurso, es decir, el de reposición será resuelto por el prestador y el segundo, es decir, el de apelación será conocido por esta Superintendencia.

Cordialmente,

CRISTIAN HERNAN BURBANO SANDOVAL
Jefe Oficina Asesora Jurídica (e)