

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página **1** de **9**

Bogotá, D.C.,

## CONCEPTO SSPD-OJ-2026-252

Señor

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**Ref. Solicitud de concepto<sup>1</sup>**

### **COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020<sup>2</sup>, 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

---

<sup>1</sup> Radicado: \_

TEMA: FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Subtemas: Días hábiles para la entrega de facturas

<sup>2</sup> “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 2011<sup>3</sup>, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>4</sup>.

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<sup>5</sup>, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001<sup>6</sup>.

## CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

*"(...) 1. Si la distribución o entrega de la factura realizada un día sábado, teniendo en cuenta que durante dicho día los usuarios disponen de los diferentes canales habilitados para el pago de sus facturas, incluidos los canales electrónicos como PSE y los demás mecanismos de recaudo autorizados por el prestador, puede contabilizarse como efectuada en un día hábil para efectos del cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, o si, por el contrario, dicha entrega debe entenderse realizada el día lunes siguiente.*

*2. Si el día en que se efectúa la entrega de la factura puede contabilizarse dentro del término mínimo previsto por la normatividad, según el cual las facturas deben ser entregadas con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento, mediante mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna; o si dicho término debe comenzar a contarse a partir del día siguiente a la entrega. (...)"*

## NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política

Ley 1437 de 2011<sup>3</sup>

Ley 1755 de 2015<sup>4</sup>

Ley 142 de 1994<sup>5</sup>

Ley 689 de 2001<sup>6</sup>

Ley 4 de 1913<sup>7</sup>

Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-03

Concepto 735 de 2019

Concepto SSPD-OJ-2018-196

Concepto SSPD-OJ-2019-735

Concepto SSPD-OJ-2022-242

## CONSIDERACIONES

<sup>3</sup> "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>4</sup> "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."

<sup>5</sup> "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"

<sup>6</sup> "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994."

<sup>7</sup> "Sobre el régimen político y municipal"

Con el fin de emitir un concepto de carácter general es necesario recalcar que, en sede de consulta no se emiten pronunciamientos y/o deciden situaciones de carácter particular y concreto como la planteada por el peticionario, en atención a que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de la Superservicios y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que se emiten conforme a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se indicó anteriormente.

De conformidad con lo anterior, de manera inicial, es preciso indicar que no corresponde a esta Oficina Asesora Jurídica, en sede de consulta, calificar el calendario de facturación de un prestador determinado ni validar la forma en que este computa, en un caso concreto, el término mínimo de antelación previsto en la normatividad para la entrega de las facturas. Ello, sin perjuicio de las facultades de inspección, vigilancia y control atribuidas a esta Superintendencia en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020, en cuyo ejercicio corresponde verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales a cargo de los prestadores. Lo anterior no obsta para exponer, en términos generales y abstractos, los criterios normativos que rigen la calificación de los días y el cómputo de los plazos fijados en días.

No obstante, en aras de brindar orientación frente al tema en consulta, en el presente documento se efectuarán algunas consideraciones generales, a través del estudio de los siguientes ejes temáticos: (i) Factura de Servicios Públicos y el plazo mínimo para su entrega. (ii). Sábado como día hábil; (iii) el cómputo del término de antelación para la entrega de la factura.

#### **(i) Factura de Servicios Públicos y el plazo mínimo para su entrega**

De conformidad con el numeral 14.9 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, la factura de servicios públicos se define así:

***“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.* ”

De acuerdo con lo expuesto, la factura de servicios públicos es la cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo del contrato de servicios públicos.

Ahora bien, frente a los requisitos formales de la factura, el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, dispone que las empresas definirán en las condiciones uniformes del contrato los requisitos de forma de las facturas. Es decir, que en esta materia se concede cierto margen de discrecionalidad a las empresas para que en los contratos se fijen esos aspectos de forma.

La norma en mención en cuanto al periodo y los plazos en los que los prestadores deben realizar la facturación del servicio y su consecuente cobro, establece:

***“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".* (Subrayas fuera del texto).

De acuerdo con lo anterior, el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, señala 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.

Frente a la figura de presunción, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el Código Civil en su 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 inadmisble 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 obligado a cumplir con las obligaciones que cree la factura, sino después de conocerla, no significa, que si el mismo no recibe la factura, la empresa pierde el derecho a recibir el precio; los dos únicos casos en que la empresa pierde el derecho a recibir el precio son: 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.

Ahora bien, cuando el usuario no recibe la factura, tiene el deber de acercarse a la empresa y solicitar una copia; pues el hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago.

De otro lado, en el mencionado artículo además de hacer referencia a aspectos formales como el plazo y modo de hacer el pago, el mayor énfasis lo hace en la información que tiene que ver con el consumo y el precio. Esta previsión que destaca este artículo tiene íntima relación con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual como ya se indicó, consagra el derecho que tiene la empresa, pero también el usuario, para que los consumos se midan con instrumentos apropiados, y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario.

Por otra parte, es importante señalar que, vía regulación las comisiones de los respectivos servicios han hecho exigencias mínimas adicionales a las previstas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994.

En lo que respecta a la regulación específica para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, la Resolución CRA 943 de 2021, establece lo siguiente:

***“Artículo 2.7.3.3. Plazos para entrega de facturas diferentes a la primera. Las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado deberán entregar las facturas a los usuarios de acuerdo con el calendario y los períodos de facturación establecidos, los cuales deberán fluctuar entre 28 a 32 días o 58 a 62 días y deberán hacerse conocer de los usuarios, por lo menos una vez al año.***

***Para este efecto, las personas prestadoras deberán entregar las cuentas de cobro a los usuarios por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalado en el recibo, para lo cual deberán exigirse las garantías necesarias para su cumplimiento y dar aplicación a las demás disposiciones contenidas en el artículo 12 del Decreto 1842 de 1991.***

Respecto de lo citado, en el Concepto SSPD-OJ-2018-196, reiterado en el Concepto SSPD – OJ-2024-370, esta Oficina Asesora Jurídica indicó:

***“Conforme a lo expuesto, es claro que la regulación (i) prevé unos plazos para que el prestador expida la factura, (ii) señala que la misma debe expedirse en el período de facturación siguiente a aquel en el que se causa el consumo, (iii) obliga a que la entrega de la factura se efectué por lo menos cinco (5) días antes de la fecha del pago oportuno de la misma, e indica que (iv) la factura debe ser expedida por quien presta o prestó efectivamente el servicio correspondiente, durante el período que se factura. (...)***

De acuerdo con lo anterior, se tiene que los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben entregar las cuentas de cobro a los usuarios por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalado; definir en el contrato de servicios públicos los requisitos formales de las facturas, las cuales, deben contener la información suficiente para que el suscriptor y/o usuario tenga conocimiento de la forma en la que se determinó y valoró su consumo, de la comparación de ese consumo y del precio con los de periodos anteriores y, del plazo y modo en que debe efectuarse el pago por ese consumo.

En esa línea, el periodo o ciclo de facturación, así como los plazos para el pago de la factura desde su entrega, serán también los definidos en el contrato de servicios públicos. Ello, sin perjuicio de que esa definición deba tener en cuenta las disposiciones y parámetros regulatorios previstos por las Comisiones de Regulación de cada sector.

Debe precisarse que el término mínimo de antelación fijado por la regulación para la entrega de las facturas constituye una garantía mínima establecida en favor del suscriptor o usuario. Por consiguiente, el contrato de condiciones uniformes puede ampliarlo, pero no reducirlo, desconocerlo ni interpretarlo de manera que resulte nugatorio, en atención a la prohibición de abuso de la posición dominante prevista en los artículos 11.1 y 133 de la Ley 142 de 1994.

**(ii). Sábado como día hábil.**

Frente a los planteamientos realizados en la consulta, esta Oficina Asesora Jurídica considera pertinente traer a colación lo referido en concepto SSPD-OJ-2019-735, en el cual se indicó: “(...) Por su parte el artículo 62 de la Ley 4 de 1913, establece expresamente que se entienden suprimidos los días feriados y vacantes, salvo que se exprese lo contrario.

*“ARTICULO 62. En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.”*

A su vez esta Oficina mediante concepto 275 de 2014, frente al tema señaló:

*“...el Artículo 62 de la Ley 4 de 1913(6), contentiva del Régimen Político y Municipal, dispone lo siguiente:*

*(...)*

*Sobre esta disposición legal, en lo referente al cómputo de términos y plazos señalados en las leyes, en Auto de febrero 26 de 1983 del Honorable Consejo de Estado, se precisó:*

*“... el cómputo de días hábiles de que trata el artículo 62 de la Ley 4a de 1913 debe realizarse con base en los días laborables forzosos, teniendo por tales todos los del año, excluidos los señalados por la ley como de descanso remunerado.*

*Así, el criterio que determina el carácter de hábil de los días, para el cómputo de los términos legales, es el de su laborabilidad. Ello implica que son hábiles aquellos para los que no hay disposición legal expresa que exima del deber de trabajar, vale decir, los ordinarios, días en los que deben funcionar las oficinas públicas; y no hábiles aquellos para los cuales la ley ha previsto el derecho a descanso remunerado; tales son los domingos, los previstos por el artículo 1o de la Ley 51 de 1983 y los señalados como vacancia para la rama jurisdiccional, el Ministerio Público y las direcciones de instrucción criminal. Cabe anotar que para algunas oficinas no son hábiles los sábados, en cuanto no funcionan en esos días por trasladarse la respectiva jornada, en extensión de la ordinaria, a los demás de la semana”.*

*Por tanto, los días feriados y vacantes, a que se refiere la norma antes transcrita, corresponden a aquellos que, por disposición legal no son laborables y se catalogan como descansos remunerados.*

**No obstante, la decisión de considerar el día sábado como laborable es potestativo de cada empresa; si esta decide que el sábado es un día de trabajo o laboral, ese día será hábil para efectos de computar los términos legales; en tanto que si tal día no se trabaja en la empresa no podrá ser considerado como hábil.**

*En este orden de ideas, el sábado puede considerarse un día hábil y ordinario para efectos laborales o no considerarse como tal, de acuerdo al horario laboral de la empresa. No obstante, los domingos y feriados no son considerados hábiles. (...)" (Subraya fuera de texto original)*

Sobre el mismo particular, en el Concepto SSPD-OJ-2022-242 esta Oficina Asesora Jurídica precisó que, para efectos de contabilizar el sábado dentro de los términos legales, no solo debe verificarse si el prestador labora ese día, sino además si presta atención al público en él; y que, cuando el sábado no tenga tal carácter, corresponde al prestador incorporar en su contrato de condiciones uniformes la forma en que gestionará las actuaciones surtidas en días no hábiles, así como los canales de atención dispuestos para el efecto.

De lo anterior se sigue que, si bien la definición del sábado como día laborable corresponde al prestador en ejercicio de su autonomía, tal definición no produce efectos frente al suscriptor o usuario por el solo hecho de su adopción interna: debe constar y hacerse conocer en el contrato de condiciones uniformes, conforme al artículo 148 de la Ley 142 de 1994, que ordena pactar en el contrato la forma, tiempo, sitio y modo en que la empresa hará conocer la factura, presupuesto al que la misma norma sujeta la presunción de derecho del conocimiento de aquella.

### **(iii) El cómputo del término de antelación para la entrega de la factura**

Definida la naturaleza de los días, resta precisar la forma de contarlos. Sobre este particular, el artículo 59 de la Ley 4 de 1913 dispone que los plazos de días de que se haga mención legal terminan a la medianoche del último día del plazo y que por día se entiende el espacio de veinticuatro (24) horas. A su turno, el artículo 60 ibidem prevé que, cuando se exige que haya transcurrido un espacio de tiempo para que nazcan o expiren ciertos derechos, estos nacen o expiran a la medianoche del día en que termine el respectivo espacio de tiempo. En igual sentido, el artículo 67 del Código Civil establece que los plazos de días, meses o años de que se haga mención en las leyes o en los decretos han de ser completos.

De la lectura conjunta de tales disposiciones se desprende que, cuando la normativa exige que una actuación se realice con un número determinado de días de antelación a una fecha, el plazo se integra con días completos. Por tal razón, el día en que se ejecuta la actuación, al ser un día incompleto, no se computa; el término empieza a correr a partir del día siguiente y debe encontrarse íntegramente transcurrido antes de la fecha respecto de la cual se exige la antelación, la cual tampoco se incluye en el cómputo.

A esta conclusión conduce, además, la finalidad del artículo 62 de la Ley 4 de 1913, disposición que, según lo ha señalado la jurisprudencia contencioso administrativa, consagra una garantía en favor de los administrados consistente en que no se recorte el plazo previsto por la norma para el ejercicio de una facultad o el cumplimiento de una carga. De ahí que, cuando la regulación fija un término en días sin calificarlos expresamente como días calendario, el cómputo deba efectuarse excluyendo los feriados y de vacantes, y que no resulte admisible una interpretación que reduzca el lapso de que dispone el suscriptor o usuario para conocer la factura y atender su pago.

Finalmente, conviene advertir que la calificación de un día como hábil depende de los criterios normativos expuestos y no de la disponibilidad de canales de recaudo o de medios electrónicos

de pago. La habilitación de tales canales constituye una medida que facilita el cumplimiento de la obligación de pago y que debe informarse al suscriptor o usuario en los términos del contrato de condiciones uniformes; sin embargo, por sí sola no altera la naturaleza del día ni las reglas de cómputo de los términos, como tampoco sustituye la entrega de la factura, que es el hecho a partir del cual la regulación exige la antelación mínima.

## CONCLUSIONES

1. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben entregar las cuentas de cobro a los usuarios por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalado en la factura. Dichos días, al no haber sido calificados por la regulación como días calendarios, se computan con lo exclusión de los feriados y vacantes, conforme al artículo 62 de la Ley 4 de 1913.
2. En el contrato de servicios públicos se definen los requisitos formales de las facturas, las cuales deben contener la información suficiente para que el suscriptor y/o usuario tenga conocimiento de la forma en la que se determinó y valoró el consumo cobrado al usuario, la comparación del mismo y del precio con los de periodos anteriores y, el plazo y modo en que debe efectuarse el pago por ese consumo.
3. La decisión de considerar el día sábado como laborable es potestativo de cada empresa; toda vez que, si esta decide que el sábado es un día de trabajo o laboral, ese día será hábil para efectos de computar los términos legales; en tanto que si tal día no se trabaja en la empresa no podrá ser considerado como hábil. Para el efecto, además de verificar si el prestador labora ese día, debe considerarse si presta atención al público en él, y tal definición debe constar y hacerse conocer del suscriptor o usuario en el contrato de condiciones uniformes, conforme al artículo 148 de la Ley 142 de 1994.
4. Cuando la normativa exige que la entrega de la factura se efectúe con un número determinado de días de antelación a la fecha de pago oportuno, el plazo se integra con días completos, en los términos de los artículos 59 y 60 de la Ley 4 de 1913 y 67 del Código Civil. Por consiguiente, el día en que se realiza la entrega no se computa, el término se cuenta a partir del día siguiente y debe encontrarse íntegramente transcurrido antes de la fecha de pago oportuno.
5. La disponibilidad de canales de recaudo o de medios electrónicos de pago facilita el cumplimiento de la obligación de pago, pero no determina por sí sola la calificación de un día como hábil ni modifica las reglas de cómputo de los términos.
6. Los criterios expuestos corresponden a una interpretación general y abstracta del régimen de los servicios públicos domiciliarios. Su aplicación a un calendario de facturación determinado corresponde al prestador, bajo su responsabilidad y conforme a su contrato de condiciones uniformes, sin perjuicio de las facultades de inspección, vigilancia y control de esta Superintendencia.

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

Cordialmente,

**CRISTIAN HERNÁN BURBANO SANDOVAL**

Jefe Oficina Asesora Jurídica (E).