

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-2026-269

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

¹ Radicado

TEMA: **RÉGIMEN JURÍDICO DE LA FACTURACIÓN INDIVIDUAL EN EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO**

Subtemas: Medición individual - cobros no autorizados – Defensa del Usuario en sede de un Prestador de Servicios Públicos Domiciliarios

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 relativas al servicio público domiciliario de aseo en unidades habitacionales e independientes, las cuales serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Ley 689 de 2001⁶

Ley 1437 de 2011

Ley 1755 de 2015

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁷

Decreto 1369 de 2020⁸

Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-3

Concepto SSPD-OJU-2022-278

Concepto SSPD-OJU-2020-630

Concepto SSPD-OJ-2018-196

Concepto SSPD-OJU-2017-732

CONSIDERACIONES

Previo a emitir un pronunciamiento sobre la consulta formulada, es necesario reiterar 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 jurídicas que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia y no tienen carácter obligatorio o vinculante, por cuanto se expiden conforme a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el cual dispone:

“ARTÍCULO 28. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.” (subrayado fuera de texto).

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 modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.”

⁷ “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.”

⁸ “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”

Así, la función consultiva a cargo de las entidades públicas no tiene como finalidad resolver situaciones particulares ni establecer excepciones u obligaciones normativas para los petitionarios; por el contrario, su propósito es brindar orientación, comunicación e información.

Aclarado lo anterior, y con el propósito de brindar criterios generales de orientación sobre los asuntos objeto de consulta, a continuación se desarrollarán algunas consideraciones en torno a los siguientes ejes temáticos: (i) medición individual y (ii) facturación de los servicios públicos domiciliario, iii) cobros no autorizados, iv) defensa del usuario en sede del prestador –recursos y procedencia de ley ante los prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios y v) facultades de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para iniciar, conviene resaltar que el servicio público de aseo se entiende como la actividad de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos, el cual comprende una serie de actividades complementarias, tal como lo señala el numeral 14.24 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

“Artículo 14. Definiciones. Para interpretar y aplicar esta Ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: (...)

14.24. Servicio público domiciliario de aseo. Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y, aprovechamiento.”

Una vez precisado el alcance normativo del servicio público de aseo y las actividades que lo integran, procede abordar los elementos que permiten su determinación operativa, en particular, el relacionado con su medición, en tanto constituye un aspecto esencial para su prestación y facturación.

i) De la medición individual.

La medición constituye un eje fundamental en la facturación de los servicios públicos domiciliarios, toda vez que el consumo real es el criterio principal para establecer la tarifa que debe asumir el usuario. Al respecto, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 dispone:

“ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. <Aparte entre paréntesis cuadrados [...] adicionado mediante FE DE ERRATAS. El texto corregido es el siguiente:> Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a]:

(...)

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”

De lo anterior, se concluye que los usuarios tienen derecho a que se mida su consumo real mediante instrumentos tecnológicos apropiados, prerrogativa que se ratifica en el artículo 146 ibídem al consagrar el derecho de ambas partes a la medición como el factor determinante para fijar el valor de la factura. La norma establece:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. *La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

(...)

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario (...).”

De otro lado, en lo que se refiere a la medición individual, el artículo 144 de la citada norma señala:

“ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos.* *En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles. (...).”

En este orden de ideas, la norma con el propósito de garantizar el derecho a la medición del consumo real establece que el prestador podrá definir en el contrato de condiciones uniformes la obligación a cargo de los usuarios o suscriptores de adquirir los instrumentos de medición requeridos, siempre que estos cumplan con las especificaciones técnicas exigidas. En todo caso,

corresponderá al prestador verificar el cumplimiento de dichas especificaciones, con el fin de asegurar la confiabilidad de la medición y la correcta determinación de los consumos y de los valores facturados.

ii) Facturación de los servicios públicos domiciliarios.

En este punto es claro que es una obligación del prestador proceder a la medición del consumo o la determinación del consumo facturable en los casos en que no es posible realizar la medición, por cuanto el precio se fija con base en el consumo medido o determinado en las condiciones señaladas en el contrato de prestación del servicio y la normativa.

De esta forma, para efectos del cobro del servicio público domiciliario consumido, el prestador emite una factura de servicios públicos domiciliarios, la cual es definida por el numeral 14.9, artículo 14 de la Ley 142 de 1994 en los siguientes términos:

“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. (...)” (Subrayado fuera de texto)

A su vez, los artículos 147 y 148 *ibídem* contemplan los requisitos y contenido de las facturas, de la siguiente forma:

“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.

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". (Subrayado fuera de texto)

Conforme con los artículos transcritos, la factura de servicios públicos es una cuenta de cobro al usuario o suscriptor que deberá contar con: (i) unos requisitos mínimos y (ii) ponerse en conocimiento del suscriptor o usuario conforme con lo establecido en el contrato de prestación del servicio público domiciliario.

En relación con los requisitos de las facturas, establecidos en el artículo 148 en cita y el deber de dar a conocer la factura de los servicios públicos domiciliarios, la Oficina Asesora Jurídica a través de Concepto SSPD-OJ-2018-196 y el Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-3 señaló:

"(...) Por tal razón, el artículo 148 de la citada Ley dispone que las facturas deben contener, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si el prestador se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cuál fue el período facturado, cómo se comparan los consumos y su precio con los de períodos anteriores, y cuál es el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En esa medida, el término para la remisión y entrega de la factura de servicios públicos domiciliarios, así como el del pago de la misma, debe ser el que se pacte en el respectivo contrato de servicios públicos, pero, en todo caso, la factura debe permitir establecer el consumo efectuado respecto de un período de medición específico.

(...)

En cuanto al período de facturación y de acuerdo con lo señalado en la Ley 142 de 1994, este podrá ser mensual o bimestral, de acuerdo con lo que al respecto defina el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes (...)." (subraya fuera de texto)

En este contexto, la factura debe establecer el valor del consumo medido con respecto a un período de medición específico, el cual podrá ser mensual o bimestral, así mismo, debe indicar el término para la entrega de la factura y su respectiva fecha de pago, de acuerdo con lo definido en el contrato de condiciones uniformes.

Además, resaltamos que, si bien la prestación del servicio público de aseo debe facturarse conjuntamente con los servicios de acueducto o energía, en los términos del artículo 147 de la Ley 142 de 1994, y su régimen tarifario se encuentra sujeto a la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), esta tiene un carácter individual en la relación jurídica que surge entre la empresa prestadora y cada usuario.

Lo anterior encuentra respaldo, además en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, según el cual el contrato es “(...) 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”. De esta definición se desprende que el vínculo jurídico se configura entre la empresa prestadora y cada usuario en particular, de manera que cada contrato da lugar a una relación jurídica autónoma e independiente.

En consecuencia, las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos domiciliarios, así como las consecuencias jurídicas del incumplimiento, únicamente son exigibles respecto del usuario que las contrajo. Por tanto, esta Oficina entiende que la mora de un usuario no puede trasladarse ni hacerse extensiva a otros usuarios, aun cuando compartan un mismo predio pues ello desconocería el carácter individual del contrato de servicios públicos domiciliarios y la prerrogativa de la medición individual y facturación del régimen previsto en la Ley 142 de 1994.

Por otra parte, en lo relacionado con la solidaridad en el pago de los servicios públicos domiciliarios es necesario precisar que esta tiene origen legal y opera en los estrictos términos previstos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. En tal sentido, dicha solidaridad se predica exclusivamente entre el propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio respecto de las obligaciones derivadas de su prestación.

De modo que, por tratarse de una figura de creación legal y de carácter excepcional, su interpretación debe ser necesariamente restrictiva, sin que resulte jurídicamente admisible extender sus efectos a sujetos o supuestos distintos de aquellos expresamente contemplados por el legislador. En ese sentido, la solidaridad prevista en la citada disposición se encuentra delimitada tanto en el ámbito subjetivo como en el material, circunscribiéndose al inmueble en el cual se presta el servicio público domiciliario y a las obligaciones que se generan con ocasión de dicha prestación. La disposición en comento establece:

“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. (...)”

Así las cosas, la ley no consagra un régimen de solidaridad entre diferentes unidades habitacionales o independientes, de lo cual se sigue que no es jurídicamente procedente imponer obligaciones de pago por conceptos ajenos a los consumos efectivamente causados o a los servicios efectivamente prestados en cada unidad.

Ahora bien, dado que la consulta versa sobre unidades independientes también resulta pertinente precisar que el Decreto 1077 de 2015, en los numerales 49 y 50 del artículo 2.3.1.1.1, prevé las siguientes definiciones:

“ARTÍCULO 2.3.1.1.1. DEFINICIONES. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones: (...)

49. Unidad habitacional. Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

50. Unidad independiente. Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria. (...).”

De acuerdo con lo anterior, un apartamento, una casa de habitación, un local o una oficina se consideran unidad habitacional o unidad independiente cuando cuentan con acceso directo a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria, en caso de que hagan parte de un régimen de propiedad horizontal.

Sobre el tema, es oportuno traer a colación el criterio expuesto por esta Oficina Asesora Jurídica en el Concepto SSPD-OJ-2022-278, mediante el cual se precisó el alcance de la noción de unidad independiente para efectos de la facturación y el cobro del servicio público domiciliario de aseo, en los siguientes términos:

“(...) De este modo, la facturación y cobro del servicio de aseo para aquéllos inmuebles que siendo jurídicamente una sola unidad habitacional se han dividido materialmente en varias unidades independientes, de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2 del Decreto 2981 de 2013, hoy compilado en el artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015, no variaría frente a la interpretación adoptada en el marco de la aplicación del derogado Decreto 1713 de 2002, toda vez que, se consideraron las mismas características tenidas en cuenta en su momento para establecer la definición de “unidad independiente” definida actualmente en el Decreto compilatorio 1077 de 2015.

En ese sentido, la facturación autónoma o “independiente” de una “unidad independiente” -valga la redundancia-, que se encuentre anexa, conexas o integrada a un inmueble sólo podrá efectuarse si esta cumple con las condiciones de la definición prevista en el artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015; pues de lo contrario, no podrá ser considerado como “unidad independiente” y en consecuencia, su facturación se realizará en conjunto con el inmueble del cual hace parte.

Lo anterior ha sido ratificado por esta Oficina a través del Concepto SSPD-OJ-2016-053, reiterado por el Concepto SSPD-OJ-2021-532, al señalar:

“(...) De acuerdo con lo antes expuesto, se puede sostener que a los usuarios ubicados en inmuebles catalogados como unidades independientes se les debe facturar y cobrar de

manera autónoma, de acuerdo con la clasificación de usuarios del servicio público domiciliario de aseo, prevista en la normativa vigente.

En otras palabras (sic) si las divisiones físicas de un inmueble cumplen con las características antes comentadas de la llamada “unidad independiente”, deben ser tratadas como tales, de modo que el servicio público domiciliario de aseo deberá ser facturado, para cada una de éstas, separadamente. Así las cosas, la suspensión del servicio por no pago o el corte del mismo, previstos en los Artículos 140 y siguientes de la Ley 142 de 1994, operará solamente respecto de la parte del inmueble cuyo usuario no cancele su factura.

En el caso de que dichas divisiones no puedan ser catalogadas como unidades independientes, el prestador del servicio público domiciliario de aseo producirá una única factura respecto del inmueble y clasificará al usuario conforme a las reglas antes comentadas.

De cara a lo anterior, es apenas consecuente que existiendo varias unidades independientes de un mismo inmueble que cumplen las condiciones requeridas, la facturación del servicio sea autónoma, es decir, independiente y que, por ende, incluya para cada una de las unidades el cobro de los elementos de las fórmulas tarifarias previstos en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, tales como un cargo por consumo y un cargo fijo, en función del estrato y clasificación correspondiente. (...)” (subrayado fuera de texto)

Bajo este contexto, es posible colegir que, la facturación del servicio público de aseo no se deriva de la simple división física de un inmueble, sino del cumplimiento estricto y verificable de los requisitos previstos en la normativa vigente para que las áreas puedan ser consideradas como “unidades independientes”, es decir, que cuenten con acceso directo a la vía pública o a las zonas comunes, según corresponda.

Así, únicamente cuando dichas condiciones se acrediten de manera suficiente procede la facturación independiente; en caso contrario, el inmueble deberá ser considerado como una sola unidad para efectos de facturación y cobro, y el servicio se facturará conjuntamente con el inmueble al cual pertenece.

En conclusión, en virtud de dichos preceptos, (numeral 14.9 y artículos 137, 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, así como los numerales 49 y 50 del artículo 2.3.1.1.1 Decreto 1077 de 2015), la facturación del servicio debe guardar estricta correspondencia con el consumo efectivamente registrado o con el servicio efectivamente prestado a cada usuario de manera individual, de modo que tanto las obligaciones derivadas de la prestación del servicio como las consecuencias del incumplimiento, como por ejemplo la mora, suspensión o terminación del contrato de servicios públicos, recaigan exclusivamente sobre el respectivo usuario.

iii) De los cobros no autorizados.

Es de anotar, que conforme el régimen establecido para los servicios públicos en Colombia, el Prestador no podrá cobrar 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. Conforme con lo anterior, en este documento haremos referencia a los cobros no autorizados, así:

El aparte final del inciso segundo del artículo 148 de la Ley 142 de 1994, que hace referencia a los requisitos de las facturas de servicios públicos, dispone: *"Artículo 148. Requisitos de las facturas. (...) 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"* (Subrayado fuera de texto).

En el mismo sentido, quienes prestan servicios públicos domiciliarios no pueden realizar ningún tipo de cobro que no se haya incluido en la factura en la oportunidad debida, ya que así lo señala el artículo 150 de la Ley 142 de 1994: *"Artículo 150. De los Cobros Inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario."* (Subrayas propias)

Tal como se observa, y por expresa prescripción normativa, los prestadores de servicios públicos domiciliarios no pueden cobrar: (i) por servicios no prestados; (ii) de tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos; (iii) de precios que sean resultado de la alteración de la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario; o (iv) inoportunos. Teniendo en cuenta el objeto de su consulta, nos referiremos a 2 de estas prohibiciones, así:

a. Servicios no prestados

Se entiende por servicios no prestados, aquellos que no fueron realizados por el prestador ni recibidos por el usuario, como ocurre por ejemplo, (i) en el evento en que un prestador del servicio público domiciliario cobre un servicio a pesar de que el respectivo inmueble carece del mismo o (ii) cuando se presenta una falla de un servicio público domiciliario por más de quince (15) días y el servicio se cobra como si no se hubiese presentado dicha falla, de acuerdo con el numeral 137.1 del artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

b. Tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos- Otros cobros.

El artículo 148 de la Ley 142 de 1994 arriba transcrito sobre el contenido de las facturas de servicios públicos, establece los requisitos formales de las facturas.

Este precepto legal está reglamentado por el artículo 1 del Decreto 828 de 2007, que modificó el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996, y el cual establece lo siguiente:

*"Artículo 1. Modifícase el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996, el cual quedará así:
"Artículo 8o. De los cobros no autorizados. Las empresas que presten servicios públicos domiciliarios, únicamente podrán cobrar tarifas por concepto de la prestación de dichos servicios y de aquellos de que trata la Ley 142 de 1994. En este último*

evento, previa celebración de convenios con este propósito. En consecuencia, las empresas que presten los servicios públicos domiciliarios, no podrán incluir en la factura correspondiente cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los mencionados servicios, aunque existan derechos o conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas de carácter legal, salvo que cuenten con la autorización expresa del usuario.

Cuando el usuario lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes al servicio público domiciliario, para lo cual deberá dirigirse a las oficinas de la respectiva empresa o entidad o a los puntos donde aquellas realizan sus operaciones comerciales, con el fin de que se facilite la factura requerida para pago de dichos valores. Las entidades y empresas que pretendan incluir en las facturas de servicios públicos cuotas derivadas de créditos otorgados a los usuarios, deberán garantizar las facilidades que permitan al usuario en todo caso cancelar la tarifa correspondiente al servicio público sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión. La empresa no podrá suspender el servicio público por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo. El valor de las cuotas derivadas de tales créditos deberá totalizarse por separado del servicio público respectivo de modo que quede claramente expresado cada concepto. Las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de servicios públicos no generarán solidaridad respecto del propietario de inmueble, salvo que este así lo haya aceptado en forma expresa".

De conformidad con estas normas, es dable colegir que las facturas de los servicios públicos domiciliarios sólo podrán incluir los conceptos relacionados con la prestación del servicio público domiciliario, razón por la cual la inclusión de cualquier otro valor no relacionado con el mismo, será contraria a derecho; salvo autorización o habilitación expresa de la ley, la reglamentación o el usuario. Siendo así, en el evento en que los prestadores pretendan incluir en las facturas de servicios públicos, cuotas derivadas de créditos otorgados a los usuarios, pagos de seguros, recaudaciones voluntarias u otros cobros similares, deberán contar con la autorización de los usuarios, y garantizar las facilidades que permitan al usuario cancelar la tarifa correspondiente al servicio público, sin que se generen cobros adicionales por dicha gestión. Así mismo, los prestadores tampoco tendrán la posibilidad de suspender el servicio público domiciliario, por el no pago de conceptos diferentes a los directamente derivados del servicio efectivamente prestado.

En este contexto, para que sea procedente el cobro de otros conceptos en facturas de servicios públicos, su inclusión en la factura debe cumplir con los siguientes requisitos, conforme todo lo expuesto:

- i) Que el cobro adicional, no derivado del servicio público domiciliario, esté previsto en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
- ii) Que el cobro adicional, no derivado del servicio público domiciliario, cuente con un acuerdo previo que lo soporte.
- iii) Que, para la realización del cobro adicional, no derivado del servicio público domiciliario, se cuente con la autorización del usuario.

- iv) Que el valor correspondiente a los cobros adicionales, no derivados del servicio público domiciliario, se totalice por separado del servicio público respectivo, de modo que quede claramente expresado cada concepto, y
- v) Que el no pago de los cobros adicionales, no derivados del servicio público domiciliario, no genere suspensión de este.

iv) De la defensa del usuario en sede del prestador – Recursos y Procedencia.

En lo que respecta a los mecanismos de defensa del usuario en sede del prestador, conviene señalar que estos se encuentran regulados por la Ley 142 de 1994, así, cuando un prestador de servicios públicos incluya en la factura cobros que no se deriven de la prestación del servicio y que no hayan sido autorizados expresamente por el suscriptor o usuario, este podrá presentar la respectiva reclamación ante la empresa, solicitando su exclusión.

En particular, el artículo 152 dispone que es de la esencia del contrato de servicios públicos el derecho del suscriptor y/o usuario a presentar peticiones respetuosas ante los prestadores. A continuación, se expone su contenido:

“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.”

Cabe precisar que, si la respuesta emitida por el prestador no satisface al reclamante, este podrá interponer: (i) el recurso de reposición ante el mismo prestador y (ii) en subsidio, el recurso de apelación ante esta Superintendencia.

Lo anterior, siempre que se trate de decisiones relacionadas con la negativa del contrato, la suspensión, terminación, corte y/o la facturación del servicio, en los términos previstos en el artículo 154 ibídem, el cual dispone:

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.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.”

De este modo, ante la inconformidad del usuario, el interesado deberá radicar una reclamación ante el prestador y de persistir el desacuerdo frente a la respuesta obtenida, el usuario se encuentra legitimado para interponer el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación, con el propósito de que se revise la actuación del prestador.

Así, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) asegura la defensa de los derechos de los usuarios en sus interacciones con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en el marco del principio del debido proceso, aplicable tanto a los procedimientos judiciales como administrativos, el cual debe garantizarse desde el inicio hasta la culminación de cualquier actuación administrativa.

Es importante señalar que, las empresas están obligadas a resolver las reclamaciones de los usuarios observando los principios que rigen las actuaciones administrativas, entre otros, los de buena fe, igualdad, imparcialidad, transparencia, responsabilidad y celeridad. Asimismo, deben atender las particularidades propias de la respuesta a los derechos de petición, bajo las reglas establecidas en el Título II de la Ley 1437 de 2011 (Sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) y en el artículo 152 y ss. de la Ley 142 de 1994.

En ese orden, vale mencionar que, tanto en el evento de las reclamaciones, como en el de la interposición de recursos, el prestador cuenta con quince (15) días hábiles, para emitir su respuesta, en cada caso. Si el prestador responde en término, pero no de fondo, o responde fuera de la oportunidad legal concedida para ello, o notifica irregularmente la decisión, se producirá como consecuencia un silencio administrativo positivo a favor del usuario, en los términos del artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

Por otra parte, y en línea con lo anterior, tratándose de la procedencia de los recursos contra el acto de facturación, es importante traer a consideración lo señalado en el artículo 155 de la ley 142 de 1994 el cual dispone:

“Artículo 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el

servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.”

De lo expuesto, se colige que los usuarios o suscriptores de los servicios públicos domiciliarios están facultados para presentar peticiones, quejas o recursos contra los actos de facturación, sin que para ello se exija el pago de los valores objeto de reclamación; no obstante, para efectos de la procedencia del recurso, deberá acreditarse el pago de aquellas sumas que no se encuentren en discusión.

En concordancia, esta Oficina se pronunció a través del Concepto SSPD-OJU-2017-732, respecto al pago de las facturas que se encuentran en trámite de recurso, en el siguiente sentido:

“(…) Ahora bien, aun cuando la norma no hace referencia a sumas correspondientes a facturas que se encuentran en trámite de recurso, el mismo supuesto de improcedencia para exigir el pago de las facturas que no son objeto de recurso le puede ser aplicable, en la medida que la finalidad es la misma, no causar una afectación pecuniaria al usuario obligándolo a pagar unas sumas que no reconoce deber”.[2]

De acuerdo con lo previsto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, la persona prestadora se encuentra en la obligación de expedir la factura con el cobro por promedio de los últimos cinco meses para que el usuario y/o suscriptor pueda recurrir sobre aquéllas sumas que sí son objeto de reproche.

(…)

"Ahora bien, en el evento que la Superintendencia al decidir una apelación ordene el pago de una suma de dinero a cargo del usuario y en favor de los prestadores de servicios públicos, debe tenerse en cuenta que los actos administrativos por regla general sólo son ejecutables a partir del momento en que quede agotada la vía gubernativa.

En efecto, de conformidad con el artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los actos administrativos quedan en firme cuando contra ellos no proceda ningún recurso, cuando los recursos interpuestos se hayan decidido, cuando no se interpongan los recursos o cuando se renuncie expresamente a ellos, cuando se acepten los desistimientos o cuando de protocolice el silencio administrativo.

En consecuencia, en el evento en que se produzca una decisión de facturación y ésta sea objeto de los recursos contemplados en la vía gubernativa, la decisión en el entretanto no habrá cobrado aun eficacia jurídica, por cuanto la misma es objeto de revisión y se encuentra suspendida en virtud de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y en la Ley 1437 de 2011.(…)"

En ese contexto, cuando el suscriptor o usuario considere que la empresa ha efectuado cobros no autorizados por la ley, podrá acudir al procedimiento previsto en los artículos 152 a 158 de la citada ley, trámite que le garantiza la posibilidad de intervenir activamente y ejercer plenamente su derecho de defensa frente a las actuaciones adelantadas por el Prestador de servicios públicos.

v) Facultades de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Con respecto a las competencias constitucionales, legales y jurisprudenciales que le han sido asignadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se puede colegir que en concordancia con los artículos constitucionales 367 y 370, el legislador promulgó la Ley 142 de 1994, por la cual determinó que las funciones presidenciales de control, inspección y vigilancia que recae sobre las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliario, estaría en cabeza de esta Superintendencia. Dichas funciones quedan delimitadas por lo dispuesto en los artículos 1, 11, 14 y 79 de la Ley 142 de 1994, con las modificaciones que a estos introdujeron las Leyes 689 de 2001, 1341 de 2009 y 1955 de 2019, así como la reglamentación del Decreto 1369 de 2020.

Así mismo, la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia, mediante el concepto SSPD-OJ-2020-630 explicó el alcance de la vigilancia integral y del parágrafo del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

“(...) En relación con las inquietudes que se presentan, debe indicarse que si bien en virtud de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, a esta Superintendencia le corresponde la vigilancia integral del cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que se sujeten quienes presten servicios públicos, tal competencia debe ejercerse bajo el estricto marco de lo dispuesto en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, de lo que deviene que el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, no debe llevar a la Superintendencia a la realización de actos para los que expresamente no se le ha autorizado.

En este punto, resulta pertinente traer a colación lo previsto en el inciso primero del parágrafo del artículo 79 ibidem que dispone lo siguiente: “PARÁGRAFO 1o. En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya. El Superintendente podrá, pero no está obligado, <sic> visitar las empresas sometidas a su vigilancia, o pedirles informaciones, sino cuando haya un motivo especial que lo amerite. (...)”.

Desde esa óptica, las competencias de la entidad en materia de supervisión de quienes prestan servicios públicos se encuentran delimitadas por lo dispuesto en los artículos 1, 11, 14 y 79 de la Ley 142 de 1994, con las modificaciones que a estos introdujeron las Leyes 689 de 2001, 1341 de 2009 y 1955 de 2019.

conforme lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene la facultad de inspección, vigilancia y control sobre las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y en ese sentido, en caso de que una empresa realice cobros no autorizados o incumpliendo la normatividad y regulación vigente, esta Superintendencia podrá iniciar una investigación

administrativa y, si se comprueba la infracción, imponer sanciones conforme a lo dispuesto en los artículos 79 y 81 de la Ley 142 de 1994. La norma establece:

“Artículo 79. Funciones de la superintendencia. <Artículo modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Las personas prestadoras de servicios públicos y aquellas que, en general, realicen actividades que las haga sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994, estarán sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos. Son funciones de esta las siguientes:

1. Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.
2. Vigilar y controlar el cumplimiento de los contratos entre las empresas de servicios públicos y los usuarios, y apoyar las labores que en este mismo sentido desarrollan los "comités municipales de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios"; y sancionar sus violaciones.

(...)

25. Sancionar a las empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios.

(...)

Parágrafo 2o. Funciones del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. Son funciones del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios las siguientes:

(...)

7. Imponer las sanciones a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, en los términos de los artículos 81 de la Ley 142 de 1994 y 43 de la Ley 143 de 1994. (...)”

es claro que conforme los citados artículos 79 de la Ley 142 de 1994 y 6° del Decreto 1369 de 2020 esta Superintendencia tiene funciones en lo relacionado con el trámite de PQRS (peticiones quejas y reclamos) de los usuarios, orientadas a:

- i. Actuar en segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios, a través del recurso de apelación;
- ii. Conocer el recurso de queja presentado por los usuarios ante el rechazo del recurso de apelación;
- iii. Sancionar a los prestadores que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios;
- iv. Adoptar las decisiones necesarias para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto ficto originado del silencio administrativo positivo.

De esta manera, la Superintendencia es competente, en términos generales, para sancionar, entre otros, el incumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos domiciliarios, siempre que dicha función no corresponda a otra autoridad, así como las violaciones a los contratos de prestación de servicios públicos domiciliarios celebrados entre prestadores y usuarios y en particular, esta Superintendencia actúa en segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios, a través del recurso de apelación.

CONCLUSIONES

Conforme con las consideraciones expuestas, se procede a dar respuesta a los siguientes interrogantes:

“(...) solicito se me informe si, de conformidad con la Ley 142 de 1994, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y demás normas aplicables, la empresa prestadora del servicio de aseo puede trasladar o cargar la deuda existente en la factura directa de una unidad independiente a la factura conjunta correspondiente a otra unidad independiente, pese a que esta última se encuentra al día en sus obligaciones.

- 1. Si existe fundamento legal o regulatorio que autorice dicho traslado de cartera entre cuentas asociadas a unidades independientes.*
- 2. Si para realizar esta actuación se requiere autorización previa del usuario o suscriptor.*
- 3. Si la empresa puede exigir el pago de una obligación correspondiente a una unidad inmobiliaria a través de la facturación de otra unidad distinta.”*

“5. Si el hecho de que ambas unidades se encuentren dentro de un mismo predio modifica la posibilidad de efectuar dicho traslado.”

En el régimen de los servicios públicos domiciliarios, la medición individual constituye la regla general, en la medida en que garantiza que la facturación corresponda al servicio efectivamente prestado a cada usuario. Este principio encuentra sustento en los artículos 128, 144 y 146 de la Ley 142 de 1994, los cuales consagran el carácter individual del contrato de servicios públicos domiciliarios y disponen que la facturación y las obligaciones derivadas de la prestación del servicio corresponden exclusivamente al respectivo suscriptor o usuario. En consecuencia, cuando las características físicas y técnicas del inmueble así lo requieran, el prestador podrá exigir la independización de las acometidas o de los sistemas de medición, con el fin de asegurar la correcta individualización del servicio y de las obligaciones que de él se derivan, por lo que es posible que un predio cuente con varios usuarios.

Tratándose del servicio público domiciliario de aseo, la facturación independiente únicamente procede respecto de aquellas unidades que cumplan las condiciones previstas en la normativa vigente, en particular, que el apartamento, casa, local u oficina cuente con acceso directo a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria, conforme a la definición contenida en el

Decreto 1077 de 2015. Verificados tales requisitos, cada unidad constituye una relación jurídica autónoma frente al prestador y debe ser objeto de facturación independiente.

Ahora bien, aunque la prestación del servicio público de aseo que debe facturarse conjuntamente con los servicios de acueducto o energía, en los términos del artículo 147 de la Ley 142 de 1994, y se encuentra sujeto a la regulación expedida por la CRA, la relación jurídica que surge entre la empresa prestadora y cada usuario tiene un carácter individual.

Lo anterior encuentra respaldo, además, en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, que establece que el contrato de servicios públicos es un contrato uniforme consensual en virtud del cual una empresa presta los servicios públicos domiciliarios a un usuario, a cambio de una contraprestación en dinero y de acuerdo con las condiciones y estipulaciones particulares que la empresa define para ser ofrecidas a muchos usuarios no determinados. De cuya definición se desprende que el vínculo jurídico se configura entre la empresa prestadora y cada usuario en particular, de manera que cada contrato da lugar a una relación jurídica autónoma e independiente.

Por lo que, en virtud de el numeral 14.9 y los artículos 137, 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, así como los numerales 49 y 50 del artículo 2.3.1.1.1 Decreto 1077 de 2015, es claro que la facturación del servicio público no solo debe guardar estricta correspondencia con el consumo efectivamente registrado o con el servicio efectivamente prestado a cada usuario de manera individual, si no que tanto las obligaciones derivadas de la prestación del servicio como las consecuencias del incumplimiento, como por ejemplo la mora, suspensión o terminación del contrato de servicios públicos, recaen exclusivamente sobre el respectivo usuario que las contrajo. Esto es, que las consecuencias derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago, incluida la suspensión del servicio, únicamente son predicables de la unidad en mora, sin que puedan trasladarse o hacerse extensivas a las demás unidades independientes del mismo inmueble.

Por tanto, esta Oficina entiende que la mora de un usuario no puede trasladarse ni hacerse extensiva a otros usuarios, aun cuando compartan un mismo predio pues ello desconocería el carácter individual del contrato de servicios públicos domiciliarios y la prerrogativa de la medición individual y facturación del régimen de los servicios públicos previsto en la Ley 142 de 1994.

Además, anotamos que las facturas de los servicios públicos domiciliarios sólo podrán incluir los conceptos relacionados con la prestación del servicio público domiciliario, razón por la cual la inclusión de cualquier otro valor no relacionado con el mismo, será contraria a derecho; salvo autorización o habilitación expresa de la ley, la reglamentación o el usuario. Siendo así, en el evento en que los prestadores pretendan incluir en las facturas de servicios públicos, cuotas derivadas de créditos otorgados a los usuarios, pagos de seguros, recaudaciones voluntarias u otros cobros, deberán contar con la autorización de los usuarios, y garantizar las facilidades que permitan al usuario cancelar la tarifa correspondiente al servicio público, sin que se generen cobros adicionales por dicha gestión. Así mismo, los prestadores tampoco tendrán la posibilidad de suspender el servicio público domiciliario, por el no pago de conceptos diferentes a los directamente derivados del servicio efectivamente prestado.

“4. Cuáles son los derechos que tiene el usuario frente a este tipo de procedimientos.”

Los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, consagran los mecanismos de defensa de los usuarios en sede de la empresa. Esta norma señala que el suscriptor o usuario puede presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. De estos resaltamos conforme con el objeto de su consulta que las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos (como lo son los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación), pueden ser objeto de reclamo por parte del usuario del servicio que no se encuentre conforme con las mismas; si la respuesta otorgada por el prestador no satisface al reclamante, este podrá interponer: (i) el recurso de reposición ante el prestador; (ii) subsidiariamente el de apelación ante esta Superintendencia; y (iii) el de queja, si el de apelación es rechazado.

Además, le informamos que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en virtud de lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios. En desarrollo de dichas competencias, está facultada para adelantar investigaciones administrativas cuando se evidencien posibles cobros no autorizados o el incumplimiento de la normativa aplicable y de los contratos de servicios públicos, y, de encontrarse mérito, imponer las sanciones a que haya lugar conforme a los artículos 79 y 81 de la misma ley.

Cordialmente,

CRISTIAN HERNÁN BURBANO SANDOVAL
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)