

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página 1 de 11

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-270

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 como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

¹Radicado

TEMA: HONORARIOS DE COBRANZA

Subtemas: Factura de servicios públicos domiciliarios - Cobros no autorizados - Gastos por cobros prejurídicos y jurídicos en las facturas de servicios públicos domiciliarios.

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

³ “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁴ “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.

Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35

Código postal: 110221

PBX 60 (1) 745 6011.

Celular: 3203509009

sspd@superservicios.gov.co.

NIT: 800.250.984.6

www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales

Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.

Código postal: 110221

Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001

Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003

Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046

Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031

Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002

Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relacionadas con los cobros prejurídicos, jurídicos y gastos de cobranza en la factura de servicios públicos domiciliarios, las cuales serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Código Civil⁵

Ley 142 de 1994⁶

Decreto 2293 de 1996⁷

Decreto 828 de 2007⁸

Concepto SSPD-OJ-2025-331

Concepto SSPD-OJ-2018-491

Concepto SSPD-OJ-2020-738

CONSIDERACIONES

De forma previa y con el fin de emitir un concepto de carácter general, es preciso indicar que en sede de consulta no es posible emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia y no tienen carácter obligatorio o vinculante, siendo que se expiden 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.

De igual manera, se reitera que esta Superintendencia 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.

En ese sentido, dado que el cobro de honorarios es un asunto que escapa del régimen de los servicios públicos domiciliarios y que se ubica en la esfera de los acuerdos que hayan pactado al respecto los prestadores y sus usuarios, esta Superintendencia carece de competencia para pronunciarse sobre el tema objeto de la consulta.

No obstante, con el fin de ofrecer orientaciones generales sobre los temas consultados, en el presente concepto se efectuarán algunas precisiones sobre los siguientes ejes temáticos: (i)

⁵ Ley 84 de 1873. "Por el cual se expide el Código Civil"

⁶ "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"

⁷ "Por el cual se señalan normas que garantizan la participación activa de la comunidad en el cumplimiento de los compromisos del Pacto Social de Productividad, Precios y Salarios"

⁸ "Por el cual se modifica el artículo 8° del Decreto 2223 de 1996."

factura de los servicios públicos domiciliarios, y (ii) gastos por cobros prejurídicos y jurídicos en las facturas de servicios públicos domiciliarios.

i) Factura de los servicios públicos domiciliarios

Frente a este tema, los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994 establecen:

“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)

De acuerdo con la norma anterior, en las facturas se indicará el valor del o los servicios prestados, los cuales se podrán pagar de manera independiente, salvo los servicios de aseo y saneamiento básico y las sanciones que se lleguen aplicar en caso de incumplimiento en el pago serán solo respecto al servicio que no sea pagado; en cuanto a la posibilidad que tienen los prestadores de garantizar el pago del servicio con un título valor, este no es aplicable para suscriptores y/o usuarios de inmuebles residenciales.

Por otra parte, el artículo 148 de la Ley en mención establece los requisitos de las facturas de servicios públicos domiciliarios indicando que:

“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)

Así las cosas, en los contratos de condiciones uniformes (CCU) se establecerán los requisitos con los que deben contar las facturas, sin embargo, deberán establecer como mínimo lo establecido en el artículo transcrito, de igual forma, la norma es expresa al indicar que no se cobrarán servicios no prestados, ni conceptos diferentes a los establecidos en las condiciones uniformes del contrato, entendiendo con esto que de existir un cobro diferente, el usuario debe conocerlo y autorizarlo, para que se pueda llegar a cobrar por parte del prestador.

Respecto a los cobros no autorizados, el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996 modificado por el Decreto 828 de 2007 estableció:

“Artículo 1°. Modifícase el artículo 8° del Decreto 2223 de 1996, el cual quedará así:

“Artículo 8°. 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". (Subrayado fuera de texto)

De la disposición transcrita se concluye que las facturas de los servicios públicos domiciliarios sólo deberían incluir conceptos relacionados con su prestación, razón por la cual la introducción de cualquier otro valor no relacionado con el mismo, salvo autorización o habilitación expresa de la ley o el usuario, será contraria a derecho.

Adicionalmente se puede indicar lo siguiente:

- Frente a situaciones de incumplimiento del contrato, entre ellas la mora del usuario o suscriptor en el pago de la factura de los servicios públicos durante los períodos dispuestos en el contrato de servicios públicos o en la norma, o por la ocurrencia de cualquiera de las situaciones de incumplimiento del contrato, los prestadores de servicios públicos domiciliarios se encuentran facultados para suspender el servicio.
- Las obligaciones originadas por tales conceptos, esto es, los diferentes a la prestación del servicio o ejecución del contrato de condiciones uniformes deberán totalizarse por separado en la factura del servicio público domiciliario respectivo. Lo anterior, con el fin de que el usuario o suscriptor pueda realizar el pago del servicio público domiciliario, de manera independiente al pago de los otros conceptos.
- El usuario y/o suscriptor podrá pagar únicamente el valor del servicio público domiciliario respectivo, sin que la falta de pago de otros conceptos pueda generar suspensión de dicho servicio por parte del prestador.

Así las cosas, en el evento en que el prestador de servicios públicos domiciliarios quiera incluir en la factura, bienes o servicios ajenos a la prestación del servicio público, deberá dar cabal cumplimiento a lo dispuesto en los citados artículos 148 de la Ley 142 de 1994 y 8º. del Decreto 2223 del 1996, modificado por el artículo 1º del Decreto 828 de 2007.

En todo caso, es claro que el prestador no podrá suspender el servicio público por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo, y que la inclusión de éstos en la factura se sujetará a la decisión del usuario.

Por último, en el caso que el usuario haya presentado alguna queja, petición o reclamo respecto a la factura del servicio público domiciliario, se debe hacer referencia al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, el cual indica:

“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.

<Inciso CONDICIONALMENTE EXEQUIBLE> 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.”

Conforme con lo dispuesto, los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a presentar las reclamaciones que consideren, en contra de las decisiones empresariales que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, y si la respuesta no les satisface, pueden interponer los recursos de reposición y en subsidio apelación.

Es importante resaltar que **las decisiones que de forma expresa fueron señaladas por el legislador como susceptibles de recurso son los actos de: (i) negativa del contrato, (ii) suspensión, (iii) terminación, (iv) corte, y (v) facturación del servicio, tal como se desprende del contenido del artículo 154 previamente citado.**

Así las cosas, si el usuario ha interpuesto algún recurso por las causales anteriormente señaladas, el prestador no podrá exigir la cancelación de la factura para darle trámite al recurso en cuestión, ni podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta que no se le haya notificado al usuario la decisión sobre los mismos, siempre y cuando estos se hayan presentado oportunamente. Sin embargo, si deberá acreditar el pago de los últimos cinco periodos, si estos no son objeto del recurso.

ii) Gastos por cobros prejurídicos y jurídicos en las facturas de servicios públicos domiciliarios.

Frente a este tema, es importante traer a colación el estudio que se hizo al respecto por esta Oficina en Concepto SSPD-OJ-2025-331 en el que se señaló:

“(…) 2. El régimen de los servicios públicos domiciliarios, contenido en las Leyes 142 y 143 de 1994, sus decretos reglamentarios y demás disposiciones regulatorias, no contienen normas especiales frente al cobro de honorarios por recuperación de cartera, por lo cual, de conformidad con lo expuesto en el Concepto SSPD-OJ-2001-410, se considera que la materia se encuentra sometida a las reglas generales del derecho privado.

3. De conformidad con el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, el cual señala los elementos de las fórmulas tarifarias, de forma inicial y expresa no se contempla los costos de recuperación de cartera morosa, por lo cual, esta Oficina entiende que no forman parte de las fórmulas tarifarias o de los elementos de las mismas.

4. El prestador, en ejercicio de su autonomía, podrá adelantar el cobro prejurídico con su planta de personal, si ella fuere suficiente, lo cual implica que estas diligencias podrían estar incluidas en los gastos administrativos del prestador, pero de no ser ello posible, también puede celebrar contratos de gestión del cobro con terceros, cuyos costos, según sea considerado, podrán correr a costa del deudor moroso.

5. Los prestadores Oficiales, es decir, aquellos en cuyo capital la Nación y las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas tienen el 100% de los aportes, están facultadas para adelantar el cobro de la cartera por jurisdicción coactiva, labor que

necesariamente debe cumplirse con personal del prestador por ser una función pública indelegable, por tanto, los gastos que esta actividad demande quedan incluidos en los gastos administrativos y no pueden ser cargados al usuario moroso.

6. Finalmente, como quiera que el cobro de cartera morosa encomendado a terceros se rige por las normas del contrato de mandato, por disposición del artículo 1277 del Código de Comercio, el mandatario tiene derecho a pagarse los créditos derivados del mandato que ha ejecutado, con las sumas que tenga en su poder por cuenta del mandante. De manera que, si el mandatario ha ejecutado su labor, puede aplicar la norma en cita.

Lo anterior, implica que un tercero cuando realiza actividades de cobro de cartera, en virtud de un contrato suscrito con un prestador, podrá cobrarse sus honorarios de las sumas recaudadas a nombre del contratante, lo cual, como se señaló en el presente concepto, no implica un cobro adicional al usuario, pues se entendería como un cobro no autorizado.

En ese sentido, es de resaltar que si bien el prestador esta autorizado legalmente para contratar a terceros que realicen gestiones de cobro a los usuarios, por aquellas obligaciones derivadas de la prestación del servicio, no es procedente trasladar al usuario el cobro del valor de esta gestión, salvo que se cuente con su autorización expresa. Así mismo, no podrá suspender el servicio público domiciliario por el no pago de estos cobros. (...)" (Subrayado fuera del texto)

De lo anterior se puede concluir que:

- (i) El régimen de los servicios públicos domiciliarios contenido en las leyes 142 y 143 de 1994, sus decretos reglamentarios y las disposiciones regulatorias no contiene normas especiales en cuanto el cobro de honorarios por recuperación de cartera, por lo que habrá que considerarse que la materia se encuentra sometida a las reglas generales de los contratos de derecho privado. De suerte que en este punto habrá de estarse a las estipulaciones del contrato y en su defecto a las disposiciones del Código de Comercio y del Código Civil.
- (ii) Los costos de recuperación de cartera morosa no forman parte de las fórmulas de tarifas ni de los elementos de las mismas.
- (iii) La empresa en ejercicio de su autonomía podría adelantar el cobro prejurídico con su planta de personal si ella fuere suficiente, lo que implica que estas diligencias estarían incluidas en los gastos administrativos del prestador, pero de no ser ello posible también puede celebrar contratos de gestión del cobro de las mismas, actos que están regidos por las normas del mandato, y cuyos costos como quedó establecido no forman parte de los que se recuperan vía tarifa.
- (iv) Para el caso de las empresas de servicios públicos oficiales, están facultadas para adelantar el cobro de la cartera por jurisdicción coactiva, labor que necesariamente deben cumplir con personal de la empresa por ser una función pública indelegable, por tanto, los

gastos que esta actividad demande quedan incluidos en los gastos administrativos y no pueden ser cargados al usuario moroso.

(v) Como quiera que el cobro de cartera morosa encomendado a terceros se rige por las normas del contrato de mandato, por disposición del artículo 1277 del Código de Comercio el mandatario tiene derecho a pagarse los créditos derivados del mandato que ha ejecutado con las sumas que tenga en su poder por cuenta del mandante. De manera que, si el mandatario ha ejecutado su labor, puede aplicar la norma en cita.

(vi) Cuando un tercero realiza actividades de cobro de cartera, en virtud de un contrato suscrito con un prestador, podrá cobrarse sus honorarios de las sumas recaudadas a nombre del contratante, lo cual, como se señaló en el presente concepto, no implica un cobro adicional al usuario, pues se entendería como un cobro no autorizado.

Finalmente, vale resaltar que no obstante lo expuesto, reitera⁹ esta Oficina que en todo caso el cobro de honorarios de abogados sólo procede cuando la empresa ha hecho uso de la facultad contenida en el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, esto es, cuando el prestador ha dado por terminado el contrato de servicios públicos; en el caso de simple suspensión de que trata el artículo 140 por no pago del servicio no hay lugar al cobro prejurídico, ya que justamente la suspensión del servicio es la sanción que la ley ha previsto para el usuario moroso.

CONCLUSIONES

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

1. *Las empresas prestadoras servicios públicos domiciliarios están autorizadas por mandato de la ley para exigir honorarios de cobranza por anunciar o comunicar, cobro prejurídico por “otros saldos “indexados y facturados a los consumos servicios públicos domiciliarios*
2. *Las empresas prestadoras servicios públicos domiciliarios, están legalmente autorizadas por mandato leyes estatutarias servicios públicos para exigir honorarios de cobranza por “otros saldos “representados en aquellos valores objeto de reclamaciones, quejas, revocatorias directos actos administrativos SSPD y solicitudes presuntos silencios administrativos positivos, valores indexados a los consumos servicios públicos domiciliarios*
3. *Las empresas prestadoras servicios públicos domiciliarios, están legalmente autorizadas por mandato leyes estatutarias servicios públicos para exigir a suscriptores o usuarios **pagar honorarios de cobranza prejurídicos** por “otros saldos “representados en aquellos valores objeto de reclamaciones, quejas, revocatorias directas contra actos administrativos SSPD, solicitudes presuntos silencios administrativos positivos, y **exigir inmediatamente su pago indexados a** los consumos servicios públicos domiciliarios so pena de suspender inmediatamente prestación servicios públicos domiciliario sin*

⁹ Conceptos SSPD-OJ- 408 de 2005 – 352 de 2006 - 232 de 2008.

encontrarse debidamente ejecutoriadas las decisiones administrativas del superior jerárquico ni agotada la vía gubernativa

- 4. Las empresas prestadoras servicios públicos domiciliarios, están legalmente autorizadas por mandato leyes estatutarias servicios públicos para cobrar honorarios de cobranza sin haber iniciado el cobro coactivo ni notificado la respetiva providencia jurisdiccional a suscriptores y usuarios, excepto anunciado su inminente cobro coactivo y prejurídico d “otros saldos “ de valores objeto de reclamaciones, quejas, y solicitudes presuntos silencios administrativos positivos tramitados ante el organismo de control y vigilancia, y **sin conocerse las decisiones del superior jerárquico, o proferidas no hallarse vencidos los términos de su ejecutoria***
- 5. Si, las empresas prestadoras servicios públicos domiciliarios, notifican a suscriptores y usuarios servicios públicos domiciliarios de mandamientos de pago por jurisdicción coactiva de “otros cobros” se causaría la exigencia de pagar honorarios de cobranza*
- 6. Si, las empresas prestadoras servicios públicos domiciliarios, notifican a suscriptores y usuarios mandamientos de pago por jurisdicción coactiva de “otros cobros”, cual, sería la tarifa de honorarios de cobranza autorizada, quien autoriza cobrar esos honorarios y si, este procedimiento requiere de un acto administrativo empresarial regulador o vigilancia del organismo de control y vigilancia*
- 7. Las empresas prestadoras servicios públicos domiciliarios, están autorizadas legalmente para i) cobrar, coaccionar o constreñir ilegalmente indexando a los consumos servicios públicos. aquellos valores objeto de reclamación ante el superior jerárquico ii) exigir su pago inmediato o suspensión inmediata servicios públicos domiciliarios, si suscriptores o usuarios no pagan dentro de los perentorios términos señalados en la factura de servicios públicos domiciliarios, **adicionalmente, iii) coaccionan, comunicando apertura de cobros coactivos prejudicados iv) bajo estos presupuestos manifiestamente contrarios a la ley, dispuestos para cortar u suspender la prestación servicios públicos domiciliarios a suscriptores y usuarios, ejecutada la suspensión suscriptores o usuarios, terminaran pagando la totalidad valores reclamados, incluidos intereses moratorios, honorarios de cobranza y costos reconexión servicios públicos domiciliarios sin la intervención del organismo de control y vigilancia***

Se reitera que dado que el cobro de honorarios es un asunto que escapa del régimen de los servicios públicos domiciliarios y que se ubica en la esfera de los acuerdos que hayan pactado al respecto los prestadores y sus usuarios, por tanto, esta Superintendencia carece de competencia para pronunciarse sobre el tema objeto de la consulta.

No obstante, se harán unas precisiones de manera general frente a los interrogantes planteados, así:

- El régimen de los servicios públicos domiciliarios no contempla normas especiales en cuanto el cobro de honorarios por recuperación de cartera, por lo que habrá que considerarse que la materia se encuentra sometida a las reglas generales de los contratos de derecho privado. De suerte que en este punto habrá de estarse a las

estipulaciones del contrato y en su defecto a las disposiciones del Código de Comercio y del Código Civil.

- Sobre el pago de honorarios de los abogados en los procesos de recuperación de cartera morosa y el traslado de este costo al usuario esta Oficina¹⁰ ha dejado expuesto que el régimen tarifario de las empresas de servicios públicos está orientado por el principio de suficiencia financiera, según el cual las fórmulas de tarifas garantizarán la recuperación de los costos y gastos de la operación incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento (artículo 87, numeral 87.4 de la Ley 142 de 1994).
- Por su parte, conforme el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, entre los elementos de las fórmulas de tarifas las Comisiones de Regulación pueden incluir un cargo fijo para cubrir los costos de clientela entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes necesarios para que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.
- De lo anterior se deduce que los costos de recuperación de cartera morosa no forman parte de las fórmulas de tarifas ni de los elementos de las mismas.
- Ahora bien, la empresa en ejercicio de su autonomía podría adelantar el cobro prejurídico con su planta de personal si ella fuere suficiente, lo que implica que estas diligencias estarían incluidas en los gastos administrativos del prestador, pero de no ser ello posible también puede celebrar contratos de gestión del cobro de las mismas, actos que están regidos por las normas del mandato, y cuyos costos como quedó establecido en los considerandos de este concepto no forman parte de los que se recuperan vía tarifa.
- En ese orden de ideas, en principio no podría la empresa cobrar los honorarios, toda vez que, el valor de estos proviene de un mandato del que no es parte el usuario y no constituye un cargo por unidad de consumo. No obstante, si el usuario ha convenido en pagar tales honorarios a través de un convenio con su prestador, ha de entenderse que su voluntad debe respetarse y que en virtud del principio contenido en el artículo 1602 del Código Civil, según el cual todo contrato legalmente celebrado es Ley para las partes, él se ha obligado libremente al pago de los citados emolumentos en los términos que se haya indicado en el respectivo acuerdo.
- Por tanto, en virtud del régimen legal de este tipo de contratos, los prestadores de servicios públicos son los principales responsables de los costos que se deriven por el servicio contratado con un tercero para la recuperación de cartera. No obstante, si en las condiciones uniformes o especiales del contrato de servicios públicos, el usuario y/o suscriptor autoriza que se incluya dicho cobro en la facturación, el mismo deberá ser asumido por el moroso.

¹⁰ Concepto SSPD-OJ-2024-476

- Valga mencionar, que es una excepción a la regla general y que dependerá de cada caso en particular determinar su procedencia, so pena de que sea un cobro no autorizado.
- Ahora bien, para el caso de las empresas de servicios públicos oficiales, estas se encuentran facultadas para adelantar el cobro de la cartera por jurisdicción coactiva, labor que necesariamente deben cumplir con personal de la empresa por ser una función pública indelegable, por tanto, los gastos que esta actividad demande quedan incluidos en los gastos administrativos y no pueden ser cargados al usuario moroso.
- Así las cosas, el cobro de honorarios jurídicos originados en el cobro de deudas derivadas de la prestación de servicios públicos, al no hacer parte de las estructuras tarifarias del servicio público domiciliario, sólo tiene validez si ha sido previa y expresamente pactado en el respectivo contrato de servicios públicos domiciliarios. Pretender lo contrario llevaría a que los prestadores cobraran todo tipo de bienes o servicios distintos de los relacionados directamente con los servicios que proveen, por fuera del marco legal y del contrato suscrito con sus usuarios.
- En ese sentido, de acuerdo con lo previsto en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, en la factura de servicios públicos sólo pueden incluirse valores correspondientes a servicios, tarifas y conceptos relacionados en forma directa con su prestación, a menos que se cuente con la autorización expresa del usuario para incluir otros cobros.
- En todo caso, la falta de pago de estos honorarios no puede convertirse en obstáculo para acceder a la prestación del servicio o constituirse en causal para la suspensión de éste o para la terminación del correspondiente contrato, en virtud de lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996, modificado por el Decreto 828 de 2007 referido a cobros no autorizados.
- En ese sentido, en el evento en que el prestador realice cobros no autorizados en el contrato o la normativa, el usuario puede reclamar la respectiva factura en los términos del artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994. Así mismo, podrá presentar denuncia ante esta Superintendencia a fin de que se investigue la conducta del prestador, y de ser procedente, imponga las sanciones correspondientes. Para ello, el denunciante deberá identificar al presunto infractor, enunciar los hechos evidenciados, exponer las normas que se consideran vulneradas, allegar las pruebas que sustenten su dicho y presentar la denuncia por los mecanismos presenciales o virtuales dispuestos por la Entidad.

Cordialmente

CRISTIAN HERNÁN BURBANO SANDOVAL
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)