

CONCEPTO 631 DE 2020

(agosto 31)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto<sup>[1]</sup>

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo [11](#) del Decreto 990 de 2002<sup>[2]</sup>, la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas a 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 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, modificado por el artículo [13](#) de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

“Las personas discapacitadas tienen algún beneficio o derecho con respecto a los pagos de servicios públicos, o descuentos, no solo en tiempos de corona virus sino siempre servicios públicos impuestos y demás, y si es así que tramitología se debe hacer para obtener dichos descuentos o beneficios.”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley [142](#) de 1994<sup>[5]</sup>

Decreto Ley [019](#) de 2012<sup>[6]</sup>

CONSIDERACIONES

En relación con el interrogante que se presenta, debe indicarse que el régimen de los servicios

públicos domiciliarios contenido principalmente en las Leyes [142](#) y [143](#) de 1994 y [689](#) de 2001, los Decretos Únicos Reglamentarios [1073](#) y [1077](#) de 2015 y las resoluciones expedidas por las Comisiones de Regulación de Energía y Gas Combustible - CREG y de Agua Potable y saneamiento Básico – CRA, no establecen beneficio o derecho especial alguno del que puedan disfrutar las personas en condición de discapacidad.

De igual forma, esta Superintendencia no conoce de beneficio alguno temporal en el sector de los servicios públicos domiciliarios que se haya establecido en favor de tal población, en el marco de las emergencias sanitarias declaradas por la expansión del COVID-19.

Al respecto y bajo el amparo del Decreto [417](#) de 2020, por medio del cual se declaró el primer Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica durante el año 2020, se expidieron los Decretos Legislativos [441](#), [465](#), [491](#), [517](#), [574](#), [580](#) y [581](#) de 2020, todos ellos contentivos de disposiciones aplicables en el sector de los servicios públicos domiciliarios, pero no establecieron algún beneficio en relación con su prestación que se dirigiera a aliviar la situación de la población en condición de discapacidad.

Al respecto, el único beneficio de que disponen las personas discapacitadas referido a la labor de quienes prestan servicios públicos, tiene que ver con la obligación por parte de los prestadores de brindarles atención preferencial, tal como lo dispone el artículo [13](#) del Decreto Ley 019 de 2012, así:

“ARTÍCULO [13](#). ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.”

Esta disposición resulta obligante para quienes prestan servicios públicos domiciliarios, en la atención de peticiones, quejas y recursos de sus usuarios, toda vez que, estos son particulares que cumplen funciones administrativas, conllevando a que las oficinas de peticiones, quejas y recursos referidas en el artículo [153](#) de la Ley 142 de 1994, deben contar con ventanillas preferenciales de atención, así como con mecanismos o canales de atención diversos que le faciliten y permitan a los usuarios en condición de discapacidad, la presentación de sus peticiones, quejas y recursos.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presenta la siguiente conclusión:

El régimen de los servicios públicos domiciliarios y las normas aplicables para el sector por virtud de las situaciones de emergencia declarada en el país por la expansión de casos del virus COVID-19, no establecen beneficio o derecho alguno del que sean acreedores las personas en situación de discapacidad.

Sin embargo, es preciso mencionar que los prestadores de servicios públicos domiciliarios, deben brindar atención preferencial en sus oficinas de peticiones, quejas y recursos, a las personas con discapacidad, de la tercera edad, madres gestantes, entre otros, de conformidad con lo dispuesto en

el artículo [13](#) del Decreto Ley 019 de 2012, en armonía con lo dispuesto en el artículo [153](#) de la Ley 142 de 1994.

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>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado 20205291406632 TEMA: OFICINAS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS  
Subtema: Atención preferencial – población en condición de discapacidad
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.”
5. “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”
6. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.  
Compilación Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
n.d.  
Última actualización: 15 de julio de 2021