

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-005

Señor
XXXXXXXXXX

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: FACULTAD PARA COBRAR DEUDAS POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Subtemas: Gratuidad en servicios públicos domiciliarios - Exoneración intereses moratorios - Acuerdos de pago

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

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

"(...) 1. Si es jurídicamente viable que las empresas oficiales de servicios públicos realicen reducción, condonación o alivio de intereses moratorios generados a deudores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

2. En caso de ser procedente, cuáles son los lineamientos, requisitos o procedimientos que deben observarse para implementar dicha medida.

3. Si existe normativa o concepto vigente que regule la posibilidad de adoptar planes de normalización de cartera que incluyan descuentos en intereses. (...)"

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Código Civil⁵

Ley 142 de 1994⁶

Concepto SSPD-OJ-2024-411

Concepto SSPD-OJ-2022-493

Concepto SSPD-OJ-2022-432

Concepto SSPD-OJ-2021-563

Concepto SSPD-OJ-2021-927

Concepto Unificado SSPD-OJ-2010-24

CONSIDERACIONES

Previo a emitir un pronunciamiento sobre la consulta formulada, es necesario indicar que, en cuanto al régimen de actos y contratos de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, la posición de esta Superintendencia ha sido uniforme en el tiempo, en el sentido de poner de manifiesto su falta de competencia, frente a la revisión previa de los actos y contratos de sus vigilados, en atención a lo dispuesto en el parágrafo primero del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

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 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"

De igual forma es importante recordar que las funciones a cargo de esta Superintendencia se encuentran establecidas en el citado artículo 79 y en el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020. Dichas funciones circunscriben -de manera general- el ámbito de competencia de la Superintendencia a ejercer las actividades de inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento de los contratos de servicios públicos que celebren los prestadores de estos servicios y los usuarios de los mismos, así como sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos y regulaciones a los que se encuentran sujetos quienes presten servicios públicos, o actividades complementarias a los mismos, en cuanto afecten en forma directa e inmediata a usuarios determinados, y en consecuencia, sancionar sus violaciones.

En este sentido, la competencia de esta Superintendencia y en especial, el ejercicio de las funciones presidenciales aludidas, se desarrolla única y exclusivamente sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios, y de forma específica, en cuanto a la ejecución de las actividades propias de la prestación del servicio, o de aquellas complementarias al mismo, por lo que de igual manera, los pronunciamientos que en ejercicio de la función consultiva emite, deben estar relacionados con los aspectos propios de la prestación de dichos servicios.

No obstante, con el propósito de brindar una ilustración sobre los temas consultados, se procederá a emitir un concepto de carácter general, sin que el mismo comprometa la responsabilidad de la Superintendencia, conforme lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, a través de los siguientes ejes temáticos: (i) facultad para cobrar deudas por la prestación de los servicios públicos; (ii) la prohibición de la gratuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios; (iii) procedencia en la exoneración de intereses moratorios en la prestación de los servicios públicos domiciliarios; y (iv) acuerdos de pago.

(i) Facultad para cobrar deudas por la prestación de los servicios públicos.

El inciso tercero del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, prevé respecto de la facultad de cobrar deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos, lo siguiente:

“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.

(...)

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. (...) (Subraya fuera de texto)

Lo anterior, quiere decir que las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios se encuentran facultadas para cobrar las facturas ante las autoridades judiciales competentes a través de un proceso ejecutivo, teniendo en cuenta que las facturas prestan mérito ejecutivo,

cuando cumplan con los requisitos dispuestos por el artículo en cita, de acuerdo con las normas de derecho civil y comercial.

Adicionalmente, para el caso de las Empresas Industriales y Comerciales - EICE y los municipios que presten de forma directa los servicios públicos domiciliarios, pueden cobrar sus deudas por el servicio prestado directamente a través de un proceso de cobro coactivo.

Cabe resaltar que la Corte Constitucional en sentencia C-035 del 30 de enero de 2003, mediante la cual estudió la constitucionalidad del artículo 18 parcial de la Ley 689 de 2001, que modifica el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, precisó, lo que a continuación se cita:

“(...) Esta norma fija unas reglas de competencia que se explican así: las empresas de servicios públicos oficiales, mixtas o privadas sólo pueden cobrar ejecutivamente su cartera morosa a través de la jurisdicción ordinaria. Por contraste, las empresas industriales y comerciales del Estado tienen una alternativa para cobrar su cartera morosa: la jurisdicción ordinaria y la jurisdicción coactiva, pudiendo a su arbitrio utilizar una u otra vía en la forma que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades institucionales. Esta doble opción también se predica de los municipios cuando quiera que presten directamente servicios públicos domiciliarios, según voces de la ley 136 de 1994 en consonancia con el artículo 130 de la ley 142 (...).”

Posteriormente, la Corte Constitucional en sentencia de unificación SU-1010 del 16 de octubre de 2008, manifestó:

“(...) Además, para lograr el pago de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 establece que las empresas pueden acudir directamente al proceso ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria o ejercer la jurisdicción coactiva, cuando se trate de empresas industriales y comerciales del Estado que presten este tipo de servicios; para estos efectos, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad presta mérito ejecutivo. (...)”

En ese orden de ideas, sólo las EICE y los municipios cuando presten directamente servicios públicos domiciliarios, tienen la posibilidad de elegir si ejercen su facultad de cobro a través de la jurisdicción coactiva u ordinaria; los demás prestadores del servicio deberán acudir al cobro ejecutivo de las obligaciones derivadas de los servicios que prestan, ante la jurisdicción ordinaria.

(ii) La prohibición de la gratuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

En primera instancia, se debe señalar que el régimen de los servicios públicos domiciliarios contempla la prohibición de exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios, tal y como lo dispone el numeral 99.9 del artículo 99 de la ley 142 de 1994, así

“ARTÍCULO 99. FORMA DE SUBSIDIAR. *Las entidades señaladas en el artículo 368 de la Constitución Política podrán conceder subsidios en sus respectivos presupuestos de acuerdo a las siguientes reglas:*

(...) 99.9 Los subsidios que otorguen la Nación y los departamentos se asignarán, preferiblemente, a los usuarios que residan en aquellos municipios que tengan menor capacidad para otorgar subsidios con sus propios ingresos. En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución, no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta Ley para ninguna persona natural o jurídica (...)". (Subraya fuera de texto)

Como se observa, en virtud de los principios de solidaridad y redistribución de ingresos en la adopción de las fórmulas y tarifas de los servicios públicos domiciliarios, el legislador dispuso la improcedencia en la exoneración del pago de los servicios públicos para personas naturales o jurídicas. Al respecto, el Concepto Unificado SSPD–OJ-2010-24, sostuvo lo siguiente:

"Si bien el artículo 365 de la Constitución Nacional de 1991, señala que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que éste debe asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, ello no significa que la misma se haga en condiciones de gratuidad.

Al respecto, en la sentencia C-580 de 1992, la Corte Constitucional señaló que el criterio de costos es soporte esencial del actual régimen tarifario, atendiendo "una racional determinación de los costos de las tarifas, mediante el aseguramiento de los activos de las entidades de servicio público, con el fin de garantizar su financiación, ajustando las tarifas a "los cambios en los costos reales" a fin de mantener el equilibrio económico-financiero de la empresa y garantizar la cobertura futura de los servicios"

Por su parte, mediante la Ley 142 de 1994, y en virtud de los principios de solidaridad y redistribución de ingresos en la adopción de las fórmulas y tarifas de los servicios públicos domiciliarios, el legislador dispuso la improcedencia en la exoneración del pago de los servicios públicos para personas naturales o jurídicas.

Así, la tarifa es el "precio" que se paga por el servicio recibido. "Precio" que remunera los costos que fueron necesarios para la prestación del servicio, en atención al principio de onerosidad de los servicios públicos, consagrado constitucionalmente. Al respecto, en la sentencia C-493 de 1997, la Corte Constitucional señaló:

"(...) En efecto, de conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, la empresa presta los servicios públicos al usuario, "a cambio de un precio" y, de otra parte, la misma Constitución, tratándose de los servicios públicos domiciliarios, alude a un régimen tarifario que ha de tomar en cuenta criterios de costos, solidaridad social y redistribución de ingresos. De igual manera, la Carta Fundamental dispone que atañe a la ley la determinación de las autoridades competentes para fijar las tarifas (art. 367) y autoriza a la Nación, a los Departamentos, a los Distritos, a los municipios y a las entidades descentralizadas para que, en sus respectivos presupuestos, concedan subsidios a las personas de menores ingresos a fin de que "puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas"(art. 368 C.P.)."

(...) De modo que, los usuarios tienen el derecho a recibir el servicio por parte de la empresa prestadora, en forma continua y de buena calidad, a cambio del valor de la tarifa

que pagan, la cual debe ajustarse, a la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, de acuerdo con las estipulaciones de dicho contrato como señalan los artículos 128, 129 y 136 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, debe señalarse que el numeral 87.8 de la ley 142 de 1994, establece que toda tarifa tendrá un carácter integral, en el sentido de que supondrá una calidad y grado de cobertura del servicio, cuyas características definirán las comisiones reguladoras. De modo que, dispone textualmente dicho artículo "Un cambio en estas características se considerará como un cambio en la tarifa". (Subrayas fuera de texto)

De esta manera entonces, es preciso señalar que la Constitución y la ley no contempla la gratuidad y prohíbe la exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios; es más, se consagra que la tarifa es el precio que se paga por el servicio prestado con el propósito de remunerar los costos en que incurrió el prestador para efectuar la prestación.

Lo anterior se corrobora con lo dispuesto en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el cual establece que el esquema de prestación de los servicios públicos domiciliarios se da a través del "contrato de servicios públicos", entendido como un contrato uniforme y consensual, en virtud del cual un prestador los suministra a un usuario "a cambio de un precio en dinero". De este modo, los usuarios tienen derecho a recibir el servicio con calidad y de forma continua a cambio del pago de la tarifa, la cual se determina según la metodología que para el efecto establece la Comisión de Regulación del sector correspondiente.

Por consiguiente, las tarifas que se recaudan por concepto de la prestación de un servicio público domiciliario, constituyen el reconocimiento y recuperación del costo real involucrado en su prestación, y por ende, deben acatar el principio de suficiencia financiera contemplado en el numeral 4 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, según el cual, "*...las fórmulas de tarifas garantizarán la recuperación de los costos y gastos propios de operación, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento; permitirán remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en la que lo habría remunerado una empresa eficiente en un sector de riesgo comparable; y permitirán utilizar las tecnologías y sistemas administrativos que garanticen la mejor calidad, continuidad y seguridad a sus usuarios*".

En este sentido es dable inferir, que los costos económicos en los que incurre un prestador al efectuar la prestación del servicio público, no pueden ser objeto de exoneración, toda vez que como se indicó, en el régimen de los servicios públicos domiciliarios no existen los conceptos de gratuidad y se prohíbe la exoneración en el pago de los mismos, razón por la cual, ante la presencia de situaciones especiales que impidan el pago de las facturas por parte del usuario o suscriptor del servicio, las partes pueden celebrar acuerdos de pago sobre las sumas adeudadas, los cuales responden al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada, sin que de manera alguna sea factible que elimine de la facturación de sus usuarios, las deudas pendientes de pago, pues ello iría en contravía de lo consagrado por el régimen al respecto.

(iii) Procedencia y exoneración de intereses moratorios en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, teniendo claro los costos económicos en los que incurre un prestador al efectuar la prestación del servicio público, no pueden ser objeto de exoneración, es preciso referirse a la exoneración de los intereses causados por la mora en el pago de las facturas. Al respecto, esta Oficina Asesora Jurídica ha mantenido una línea conceptual, en la que ha indicado que los prestadores cuentan con la potestad legal de elegir si cobran o no intereses de mora sobre una deuda por la prestación de servicios públicos domiciliarios, facultad que de igual manera les permite decidir si condonan, rebajan o exoneran los intereses moratorios.

En punto a este tema específico, es preciso traer a colación lo señalado por esta Oficina mediante el concepto SSPD-OJ-2021-563, en el cual se señaló lo siguiente:

“(…) Respecto a la procedencia y exoneración de intereses, el artículo 96 de la Ley 142 de 1994 establece:

“ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. (...)

<Aparte tachado declarado INEXEQUIBLE> En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos, ~~capitalizados los intereses, conforme a lo dispuesto en la Ley 40 de 1990.~~

En lo que se refiere al alcance del inciso 2 del artículo 96, esta Superintendencia a través del concepto SSPD–OJ-229 de 2020, precisó:

“(…) Según concepto SSPD–OJ-43 de 2012, se reitera: “En atención al inciso 2 del artículo 96 ibídem, el legislador se pronunció: “En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos, capitalizados los intereses, conforme a lo dispuesto en la ley 10 de 1990”; de lo que se infiere que el legislador al referirse a los intereses con la expresión “podrán”, facultó a las empresas de servicios públicos para que, de acuerdo con análisis de su conveniencia y oportunidad, determine si aplica o no y, en consecuencia, cobre los intereses generados sobre la mora respecto de los saldos insolutos; es decir, únicamente sobre los intereses generados por la deuda por concepto del valor de los servicios.” (Subrayado fuera de texto)

Así mismo, la Corte Constitucional ha expuesto en sentencia C-493 de 1997, la naturaleza de la relación jurídica entre usuario y la empresa prestadora del servicio público domiciliario:

“En la ley 142 de 1992 las relaciones jurídicas entre los usuarios y las empresas prestatarias de los servicios públicos domiciliarios tienen fundamentalmente una base contractual. El contrato, “uniforme, consensual en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ellas para ofrecerlas a un número de usuarios no determinados”, se rige por las disposiciones de dicha ley, por las condiciones especiales que se pactan con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalan las empresas de servicios públicos, y por las normas del Código del Comercio y del Código Civil. Por lo tanto, dicha relación jurídica no sólo se gobierna por las estipulaciones

contractuales y el derecho privado, sino por el derecho público, contenido en las normas de la Constitución y de la ley que establecen el régimen o estatuto jurídico de los servicios públicos domiciliarios, las cuales son de orden público y de imperativo cumplimiento, porque están destinadas a asegurar la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios, el ejercicio, la efectividad y la protección de los derechos de los usuarios, y a impedir que las empresas de servicios públicos abusen de su posición dominante.

Lo dicho permite afirmar que será decisión de la empresa prestadora o de la administración municipal como prestador directo, según sea el caso, decidir autónomamente si procede a rebajar o no este tipo de intereses.

Ahora bien, la relación contractual entre el usuario y la empresa de servicios públicos domiciliarios es regulada inicialmente por la Ley 142 de 1994 y que en lo que tiene que ver con los aspectos del contrato y su contenido se rigen por el derecho privado, al ser de común acuerdo, las empresas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo podrán pactar la condonación de los intereses de mora con las empresas privadas.

En este sentido, será decisión de la empresa prestadora de servicios público o de la administración municipal como prestador directo, según sea el caso, decidir autónomamente acerca de rebajar o no este tipo de intereses, aclarando en todo caso, como se ha reiterado que, no puede haber ningún tipo de descuento para los usuarios respecto del capital, de manera que los descuentos o exoneraciones sólo proceden sobre los intereses, cuando la empresa así lo decida.

En consecuencia, los Municipios, si así lo consideran pertinente el prestador de los servicios públicos domiciliarios podrán realizar acuerdos de pago incluyendo la posibilidad de condonar o rebajar los intereses causados por mora en las facturas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.”

De acuerdo con lo expuesto se concluye que la empresa prestadora de servicios público es quien debe decidir autónomamente acerca de rebajar o no este tipo de intereses, **aclarando en todo caso, como se ha reiterado, que no puede haber ningún tipo de descuento para los usuarios respecto del capital, de manera que los descuentos o exoneraciones sólo proceden sobre los intereses, cuando la empresa así lo decida**”.

Sobre los acuerdos de pago, esta Oficina también se pronunció en concepto SSPD-OJ-2018-225, en el que se reconoce “la posibilidad que tienen las partes de llegar a acuerdos de pago, pactos de refinanciación, o compromisos en cuanto a la condonación de intereses por deudas vencidas, instrumentos todos estos que se ajustan a la normativa vigente, y a los que las partes pueden acudir para solucionar sus diferencias y garantizar el pago de los servicios prestados y recibidos”. (...)” (Negrilla fuera de texto)

En suma, la empresa prestadora cuenta con la potestad legal de elegir si cobrar o no intereses de mora sobre una deuda generada por la prestación de servicios públicos domiciliarios, facultad que de igual manera les permite decidir si condonan, rebajan o exoneran los intereses moratorios.” (Subraya fuera de texto)

De acuerdo con el citado concepto, es dable concluir que el cobro de los intereses moratorios en el pago de los servicios públicos domiciliarios no es una obligación de los prestadores, más bien, comporta una facultad que podrán usar o no en el ejercicio de la prestación de los referidos servicios.

Así, el prestador de servicios público domiciliarios es quien debe decidir autónomamente si cobrará o no intereses ante la mora del usuario, aclarando en todo caso que, no puede haber ningún tipo de descuento para los usuarios respecto del capital, esto es, la deuda por concepto de servicios públicos domiciliarios consumidos y no pagados, de manera que los descuentos o exoneraciones sólo proceden sobre los intereses, cuando la empresa así lo decida.

(iv) Acuerdos de pago.

Los prestadores de servicios públicos domiciliarios se encuentran facultados para utilizar los mecanismos legales que consideren apropiados, con el propósito de recuperar los dineros que, en razón de la prestación, adeuden los suscriptores y/o usuarios de los mismos. En este sentido, tienen la posibilidad de celebrar acuerdos de pago o planes de financiación con los usuarios morosos, acuerdos que permiten a los primeros, efectuar el recaudo de los recursos adeudados por la prestación del servicio y a los segundos, efectuar el pago escalonado del mismo, sin que el servicio sea suspendido por la mora en el pago.

Estos acuerdos se suscriben en ejercicio de la autonomía de la voluntad de las partes y, por tanto, se encuentran por fuera de la órbita de competencia de esta Superintendencia, ya que no se rigen por la Ley 142 de 1994 sino por el derecho privado. Al respecto, esta Oficina a través del concepto SSPD-OJ-2021-927, se pronunció de la siguiente manera:

“(...) Así mismo, debe indicarse que dentro de las facultades otorgadas a los prestadores para la recuperación de cartera morosa también se encuentra la capacidad para suscribir acuerdos de pago y/o financiamiento con los usuarios y/o suscriptores, en la medida en que dichos acuerdos responden al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada.

Estas alternativas de financiación para los deudores morosos son facultativos de los prestadores, y si los usuarios deciden acogerse a ellos, deben cumplir lo acordado. Con dichas alternativas se pretende que los usuarios morosos se pongan al día en sus obligaciones y cuenten nuevamente con la disponibilidad del servicio.

No obstante, una vez se llegue a un acuerdo entre las partes respecto al pago de uno o varios períodos de facturación dejados de cancelar y se suscriba un documento que plasme dicho acuerdo, implicará para el prestador una renuncia implícita a ejecutar las acciones consagradas en el artículo 130 arriba transcrito, toda vez que el acuerdo de pago constituye el nuevo título a partir del cual se pueden hacer exigibles las obligaciones.

Una vez celebrado el acuerdo, convenio o plan de financiamiento, este regulará las relaciones entre las partes frente a su objeto, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1602 del Código Civil, que señala que el contrato es ley para las partes, en

concordancia con lo dispuesto en el artículo 1494 ibidem, que señala que los contratos se constituyen en fuente de obligaciones entre las partes.

Es de precisar que la celebración y ejecución de estos acuerdos de pago y/o financiamiento exceden el régimen de los servicios públicos domiciliarios, por lo que esta Superintendencia no tiene competencia para ejercer vigilancia sobre estos.

Ahora, es importante indicar que, si bien dichos acuerdos de pago se rigen por lo acordado entre las partes y por lo establecido para ello en las normas de derecho privado, hay ciertos lineamientos mínimos a tener en cuenta al momento de la suscripción de los mismos, especialmente respecto a los alivios aplicables en dichos acuerdos, siendo impórtate resaltar la no gratuidad de la prestación de los servicios públicos establecida en el numeral 99.9 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, (...)". (Subraya fuera de texto)

De lo anterior, se tiene que los acuerdos de pago que se suscriban entre prestadores de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios, están determinados por las siguientes características: (i) se rigen por el derecho civil, (ii) solo obliga a quienes lo suscriben, y (iii) no permiten la suspensión o el corte del servicio en razón de su incumplimiento, en la medida en que dicha suspensión solamente opera frente al contrato de servicios públicos, mientras que el acuerdo de pago constituye un nuevo título, a través del cual el prestador podrá hacer exigibles las obligaciones allí pactadas a cargo del usuario, que si bien surgieron en razón de la ejecución del contrato de condiciones uniformes, constituyen un contrato distinto.

Como consecuencia de la naturaleza civil que tienen tales acuerdos, las partes que los celebren son libres de disponer aspectos relacionados con su plazo, modalidades de pago, cobro o renuncia de intereses, entre otros aspectos.

Así mismo, es preciso puntualizar que, cualquier prestador de servicios públicos domiciliarios, independientemente de la forma asociativa que haya escogido al momento de conformarse (en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994), podrá suscribir un acuerdo de pago con sus usuarios y/o suscriptores, en virtud del principio de la autonomía de la voluntad privada, siendo su principal propósito el de lograr el recaudo de las sumas que se encuentren en mora. Esto no constituye una obligación, sino una facultad de las partes, quienes deben manifestar su voluntad de acogerse a ello, y si deciden optar por esta opción, deberá cumplirse lo acordado.

CONCLUSIONES

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

- Las funciones a cargo de esta Superintendencia se encuentran establecidas en el artículo 79 de la ley 142 de 1994 y en el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020. Dichas funciones circunscriben de manera general el ámbito de competencia de la Superintendencia, a ejercer las actividades de inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento de los contratos de servicios públicos que celebren los prestadores de estos servicios y los usuarios de los mismos.

- Por ende, la competencia de esta Superintendencia se desarrolla única y exclusivamente sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios, y de forma específica, en cuanto a la ejecución de las actividades propias de la prestación del servicio, o de aquellas complementarias al mismo. Por lo anterior, no es posible para esta entidad pronunciarse sobre la exoneración de cobro de intereses y los acuerdos económicos suscritos entre el prestador y los usuarios y/o suscriptores, los cuales se suscriben con fundamento en la autonomía de la voluntad de las partes y se rigen por el derecho privado y no por el régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y lo dispuesto por la Corte Constitucional en la sentencia C-035 del 30 de enero de 2003, las empresas de servicios públicos domiciliarios están facultadas para cobrar las deudas facturadas y no canceladas, y para llevar a cabo su cobro, deben acudir a la jurisdicción ordinaria a través del proceso ejecutivo. Sin embargo, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado - EICE que presten servicios públicos domiciliarios y los municipios que presten estos servicios de manera directa, pueden elegir si acuden a la jurisdicción coactiva u ordinaria.
- La Constitución y la ley no contemplan la gratuidad, y el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994 prohíbe la exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios. En este sentido, la tarifa es el precio que se paga por el servicio prestado con el propósito de remunerar los costos en que incurrió el prestador para efectuar la prestación, el cual se sustenta en el contrato de servicios públicos, por lo tanto, no es factible que se condone la deuda por concepto de servicios públicos domiciliarios consumidos y no pagados, pues ello iría en contravía de lo consagrado por el régimen al respecto.
- De conformidad con lo dispuesto por el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, el cobro de los intereses de mora sobre las deudas generadas por la prestación de servicios públicos domiciliarios es facultativo y no obligatorio. Por tanto, es este último quien debe decidir autónomamente si cobrará o no intereses ante la mora del usuario, aclarando en todo caso que, no puede haber ningún tipo de descuento para los usuarios respecto del capital, esto es, la deuda que tenga a su favor por causada por la prestación de servicios públicos domiciliarios, de manera que los descuentos o exoneraciones sólo proceden sobre los intereses, cuando la empresa así lo decida.
- Los acuerdos de pago o planes de financiamiento entre los prestadores de servicios públicos domiciliarios y los usuarios o suscriptores que se encuentren en mora en el pago del servicio responden al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada de las partes (arts. 1494 y 1602, Código Civil) y se rige por normas propias del derecho privado, por tal razón, las partes que los celebren son libres de disponer aspectos relacionados con su plazo, modalidades de pago, cobro o renuncia de intereses, entre otros aspectos.
- En los casos en los que un prestador celebre un acuerdo de pago o plan de financiamiento con un usuario o suscriptor surge un doble vínculo contractual; el primero, emanado del contrato de servicios públicos domiciliarios y el segundo, producto del acuerdo de pago o plan de financiamiento suscrito entre las partes. Bajo ese

contexto, se reitera que las obligaciones que surgen del acuerdo de pago no se rigen por la Ley 142 de 1994 y, por ende, su observancia o inobservancia no es de competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Sin perjuicio de lo anterior, vale la pena señalar lo dispuesto por esta Oficina mediante el Concepto SSPD-OJ-2021-927, respecto a los alivios económicos, así: *“Respecto a los alivios económicos contenidos en los acuerdos de pago, de conformidad al artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de los servicios públicos domiciliarios no pueden exonerar o condonar de manera total o parcial a sus usuarios del pago de los mismos, pues estos deben recuperar los costos en que incurren para prestarlos incluidos, atendiendo a la consulta elevada, aquellos derivados de los consumos promedios y de los recargos del servicio de aseo, y hacer de tal actividad una que sea económicamente sostenible, que se desarrolle con estándares de calidad y eficiencia, y se asegure la disponibilidad y cobertura de la prestación de los servicios. Lo anterior, teniendo en cuenta que, en el régimen de los servicios públicos, aplica el principio de onerosidad en la prestación de dichos servicios⁷.”*

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad. Cordialmente

Cordialmente

OLGA LUCÍA MORENO GONZÁLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

⁷ En el mismo sentido se concluyó en el Concepto SSPD-OJ-2024-411, Así: *“Las empresas de servicios públicos domiciliarios no pueden aplicar reducciones discrecionales que comprometan la recuperación de los costos operativos, ya que esto afectaría su sostenibilidad y la prestación continua de los servicios. Cualquier intento de otorgar rebajas no justificadas en los valores facturados puede entrar en conflicto con las disposiciones legales que regulan el régimen tarifario, las cuales exigen que las tarifas reflejen los costos reales y aseguren la viabilidad financiera del prestador del servicio.”*