

Bogotá, D.C.,

## CONCEPTO SSPD-OJ-2026-009

Señor  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

### COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020<sup>2</sup>, la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios”.

### ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal

---

<sup>1</sup> Radicado

TEMA: **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Subtemas: Prescripción – Defensa del usuario en sede del prestador - Recursos

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

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

Sede principal.  
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35  
Código postal: 110221  
PBX 60 (1) 745 6011.  
Celular: 3203509009  
sspd@superservicios.gov.co.  
NIT: 800.250.984.6  
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales  
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.  
Código postal: 110221  
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001  
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003  
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011<sup>3</sup>, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>4</sup>.

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

## CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

*“(...) a. Precisar las razones legales y reglamentarias por las cuales (Sic) sostiene que no procede la interposición del recurso de reposición en subsidio de apelación frente a sus decisiones sobre peticiones ciudadanas, para verificar si la entidad se encuentra actuando conforme a derecho.*

*b. Manifestarse expresamente respecto a la negativa de (Sic) de declarar la prescripción de las deudas que, aunque reconocidas como prescritas en el tiempo, la empresa se niega a depurar bajo el argumento de que únicamente un juez puede declararlas, con el fin de establecer si tal interpretación se ajusta a la normatividad vigente. (...)”*

## NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Código Civil<sup>5</sup>

Ley 142 de 1994<sup>6</sup>

Concepto SSPD-OJ-2024-193

Concepto SSPD-OJ-2023-275

Concepto SSPD-OJ-2020-738

Concepto SSPD-OJ-2019-011

Concepto SSPD-OJ-2017-959

Concepto SSPD-OJ-2014-940

## 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.

---

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

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

<sup>5</sup> Ley 84 de 1873. “Por el cual se expide el Código Civil”

<sup>6</sup> “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”

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) prescripción de las facturas; y (ii) defensa del usuario en sede del prestador - recursos - procedencia.

**(i) Prescripción de las facturas de servicios públicos domiciliarios.**

Para iniciar es preciso mencionar que la prescripción es un modo de extinción de las obligaciones, es decir, a través de esta se extinguen las acciones y los derechos al no ser ejercidos durante cierto tiempo.

Teniendo en cuenta lo anterior y dada la naturaleza jurídica de las facturas de servicios públicos domiciliarios como títulos ejecutivos<sup>7</sup>, la prescripción de estos corresponde a la señalada para la acción ejecutiva de que trata el Código Civil, es decir, cinco (5) años, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2536 del Código Civil, modificado por el artículo 8 de la Ley 791 de 2002.

Así las cosas, la factura expedida por los prestadores de servicios públicos domiciliarios es considerada, por expresa disposición legal, como título ejecutivo y no como título valor, en consecuencia, no puede predicarse de la misma las acciones y excepciones cambiarias, sino que tan sólo serán de recibo las excepciones ejecutivas derivadas de su naturaleza de título ejecutivo.

En este sentido, se reitera, la acción ejecutiva de las obligaciones contenidas en la factura de servicios públicos como título ejecutivo es de 5 años contados a partir de su expedición y, en todo caso, la acción ordinaria de las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos será de 10 años contados a partir del momento en que se generó la respectiva obligación. (artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8 de 791 de 2002).

Con respecto a este tema, es pertinente reiterar lo expuesto por esta Oficina Asesora Jurídica, a través del Concepto SSPD-OJ-2020-738, en los siguientes términos:

*“(...) Sobre la prescripción de las facturas expedidas por los prestadores de servicios públicos domiciliarios con miras a efectuar el cobro del servicio efectivamente prestado, esta Oficina Asesora Jurídica se ha pronunciado en diversas oportunidades, razón por la cual se procede a reiterar lo manifestado en el concepto SSPD-OJ-2019-011, en el cual se sostuvo:*

*“(...) En relación con sus inquietudes y de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 9º del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, ha de indicarse que la factura de servicios públicos domiciliarios es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o*

---

<sup>7</sup> **“Artículo 130. Partes del contrato** (...) 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. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los “deberes especiales de los usuarios del sector oficial. (...)” (Subraya fuera de texto) (Ley 142 de 1994)”

remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de servicios públicos.

Por su parte, el artículo 130 de la misma Ley, consagra que las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o por medio de la jurisdicción coactiva, instrumento este último al que sólo pueden acudir los municipios prestadores directos y las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Igualmente, consagra que la factura expedida por el prestador y debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

Dado lo anterior, es claro que la factura constituye un documento que contiene una obligación clara, expresa y exigible en los términos del Código General del Proceso, por lo que puede obtenerse su pago mediante un proceso ejecutivo, ante la jurisdicción ordinaria o por la vía de jurisdicción coactiva, en los términos establecidos en la Ley, y en las oportunidades que correspondan frente a cada emolumento adeudado.

En lo que hace relación a la prescripción de las facturas, conviene advertir que tratándose del fenómeno de la prescripción, en nuestro ordenamiento jurídico este es un modo de extinción de las obligaciones, a través del cual se extinguen las acciones y derechos ajenos, por no ejercitar las mismas durante cierto tiempo y dependiendo si se trata de un título ejecutivo o de un título valor, la prescripción opera de manera diferente.

Así las cosas, se tiene que la prescripción de la acción cambiaria opera para los títulos valores y de ella se ocupa el Código de Comercio, al paso que, respecto de la prescripción de los títulos ejecutivos, dentro de los que se encuentran las facturas de servicios públicos, opera la prescripción de la acción ejecutiva, de la cual se ocupa nuestro Código Civil.

Al respecto es de tener en cuenta que la factura cambiaria es considerada por nuestro ordenamiento jurídico como título valor, y por ende, la prescripción de la acción cambiaria, por expresa remisión del artículo 789 del Código de Comercio, es de tres (3) años; contrario sensu, al ser la factura de servicios públicos un título ejecutivo y no un título valor, se predica respecto de ella la prescripción de la acción ejecutiva de que trata el artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8º de la Ley 791 de 2002, esto es, de cinco (5) años a partir de la fecha de su exigibilidad.

En este orden de ideas, y como se indicó, al ser la factura expedida por los prestadores considerada por expresa disposición legal, como título ejecutivo y no como título valor, no pueden predicarse de la misma, las acciones ni las excepciones cambiarias, sino que tan sólo serán de recibo las excepciones ejecutivas derivadas de la naturaleza de título ejecutivo.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con la prescripción, esta se aplicará respecto de cada emolumento causado y facturado, con independencia de que el servicio pueda o no ser suspendido o cortado, que se haya roto o no la solidaridad, y que los valores facturados con anterioridad se presenten acumulados o no con la factura, pues lo contrario haría

*inextinguibles las obligaciones, lo cual es incompatible con la naturaleza del título y de las obligaciones de las partes. (...)" (Subraya fuera de texto)*

*En tal virtud, a la factura de servicios públicos le es aplicable la prescripción de la acción ejecutiva prevista en el artículo 2536 del Código Civil, modificado por el artículo 8 de la Ley 791 de 2002, esto es, de cinco (5) años contados a partir de la fecha de su exigibilidad.*

*De otra parte, es preciso señalar que si el servicio fue cortado por falta de pago y como consecuencia se genera la terminación del contrato de servicios públicos, de suscribir un nuevo contrato con el usuario o suscriptor, las obligaciones correspondientes al contrato anterior, pese a no haber prescrito, no podrán incluirse como conceptos adeudados en las nuevas facturas de servicios públicos domiciliarios, como quiera que estas últimas emanan de un nuevo contrato. (...)" (subraya fuera de texto)*

De acuerdo con lo señalado, se reitera que, a la factura de servicios públicos le es aplicable la prescripción de la acción ejecutiva prevista en el artículo 2536 del Código Civil, modificado por el artículo 8 de la Ley 791 de 2002, esto es, de cinco (5) años contados a partir de la fecha de su exigibilidad. Al respecto, es importante advertir que esta prescripción opera por ministerio de la Ley, lo cual significa que, una vez configurada por el paso del tiempo, el prestador no podrá iniciar la acción ejecutiva para el cobro de la factura, ya que en tal evento, el usuario puede a su vez, invocar como excepción al pago la ocurrencia de la prescripción para que proceda su reconocimiento por parte del juez.

Ahora bien, si el prestador no ha realizado ningún procedimiento que lo lleve al recaudo de su cartera y ha pasado el tiempo establecido por el legislador, la persona que debe realizar el pago de los servicios públicos domiciliarios podrá solicitarle al prestador la prescripción, si éste ostenta jurisdicción coactiva o presentar demanda ante el juez del contrato, con el fin de que vía sentencia se decrete lo pretendido, es decir, la declaratoria de prescripción de un título ejecutivo (en este caso, factura de servicio público domiciliario) le corresponde hacerla al juez de la jurisdicción ordinaria o al operador administrativo, si se está en sede de jurisdicción coactiva.

En todo caso, es importante recordar que aquellas empresas autorizadas para hacer uso de las facultades conferidas por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, esto es, ejercer la jurisdicción coactiva para el cobro de las obligaciones derivadas de los servicios públicos domiciliarios, deben seguir el procedimiento establecido en el Estatuto Tributario por remisión del artículo 5 de la Ley 1066 de 2006, al igual que tener en cuenta el artículo 817 del mismo estatuto, modificado por el artículo 8 de la Ley 1066 de 2006, el cual señala:

*"Artículo 8. Modifíquese el inciso 2o del artículo 817 del Estatuto Tributario, el cual queda así:*

*"La competencia para decretar la prescripción de la acción de cobro será de los Administradores de Impuestos o de Impuestos y Aduanas Nacionales respectivos, y será decretada de oficio o a petición de parte"."*

Por lo anterior, el funcionario ejecutor que advierta la prescripción de la acción de cobro en los procesos en los cuales se libró mandamiento de pago y decida continuar con el proceso de cobro coactivo, podrá ser responsable por los perjuicios que con las actuaciones se generen al

demandado y por los gastos y costos en que la administración incurra, ya que es su deber decretar de oficio el archivo.

En ese sentido, según proceda, el usuario podrá alegar el cobro inoportuno o la prescripción de la factura. En todo caso, la competencia de la Superservicios se restringe al trámite y culminación de los procedimientos administrativos en defensa del usuario en sede de la empresa; razón por la que esta Superintendencia no declara prescripción alguna de las obligaciones contenidas en las facturas expedidas por los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la función constitucional principal de esta Superintendencia es la de vigilar, inspeccionar y controlar la efectiva, continua y eficaz prestación de los servicios públicos domiciliarios a los usuarios.

Esta función es desarrollada cuando se cumplen las competencias asignadas por la Ley 142 de 1994 y todas aquellas que la modifiquen, adicionen o deroguen. Así, dentro de las funciones que realiza esta Superintendencia no se encuentra la de ordenar a un prestador que declare la prescripción de las facturas de servicios públicos domiciliarios sobre las que haya operado dicho fenómeno, además, por cuanto son aspectos que hacen parte de sus actividades de administración y, por ende, de su autonomía.

La declaratoria de prescripción de oficio de las facturas, no es una regla que se halle en el régimen de los servicios públicos domiciliarios o una conducta que deban desplegar obligatoriamente los prestadores. Por lo tanto, mal haría esta Superintendencia en solicitar a un prestador el cumplimiento de aspectos que hacen parte de la administración y libre autonomía del prestador.

En resumen<sup>8</sup>, la prescripción de las facturas de servicios públicos opera por ministerio de la ley, lo cual significa que una vez configurada por el paso del tiempo, le corresponde a un Juez declararla, si esta es alegada por el deudor en el trámite del proceso, sin que competa al prestador pronunciarse o declarar la prescripción de dicha factura. No obstante, cuando se trate de Empresas Industriales y Comerciales del Estado o municipios prestadores directos del servicio, podrán realizar dicha declaratoria en el marco de la jurisdicción coactiva, en los términos que refiere el Concepto SSPD-OJ-2014-940, donde esta Oficina expone su postura advirtiendo que:

*“(...). En todo caso, es preciso tener en cuenta que el prestador – cuya naturaleza jurídica sea la de un municipio prestador directo o empresa industrial y comercial del Estado – podrá declarar la prescripción dentro de un proceso de jurisdicción coactiva”.*

Según lo mencionado anteriormente, es necesario señalar que una vez que la prescripción ha tenido efecto, el usuario durante el proceso ejecutivo o coactivo iniciado para el cobro de una factura puede invocar como excepción al mandamiento de pago dicha circunstancia, la cual será o no reconocida por el juez o la autoridad competente.

De otro lado, la Oficina Asesora Jurídica se ha pronunciado en múltiples ocasiones sobre las implicaciones de la falta de gestión por parte de los prestadores para recuperar su cartera

---

<sup>8</sup> Concepto SSPD-OJ-2024-193

morosa. Esto se evidencia en los Conceptos SSPD-OJ-2023-275, SSPD-OJ-2019-011 y SSPD-OJ-2017-959, donde la Oficina ha abordado este tema con el fin de brindar claridad sobre las implicaciones al respecto. Veamos:

*“(…). Ahora bien, si el prestador no ha realizado ningún procedimiento que lo lleve al recaudo de su cartera y ha pasado el tiempo establecido por el legislador, la persona que debe realizar el pago de los servicios públicos domiciliarios podrá solicitarle al prestador la prescripción, si este ostenta jurisdicción coactiva, o presentar demanda ante el juez del contrato con el fin de que vía sentencia, se decrete lo pretendido”.* (Subrayas propias).

Así las cosas, el usuario o suscriptor del servicio podrá solicitar la prescripción ante las Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE) o un municipio prestador directo en el marco del procedimiento de cobro coactivo. Mientras que, con respetos a los demás prestadores del servicio, el usuario o suscriptor podrá alegar la prescripción en el proceso ejecutivo, y será el juez el encargado de decretar la misma.

De esta manera, tanto de la normativa transcrita como de lo sostenido en los citados Conceptos, puede concluirse lo siguiente:

- Dentro del marco normativo de los servicios públicos domiciliarios no se especifica el mecanismo procesal o procedimiento especial idóneo a través del cual un usuario o suscriptor pueda iniciar alguna acción mediante los canales judiciales, y requerir el reconocimiento de la prescripción de la obligación resultante del cobro de la factura de servicios públicos domiciliarios.

- En resumen, la prescripción podrá ser invocada indistintamente por el suscriptor, usuario propietario, poseedor, siempre y cuando acredite su calidad y/o condición de deudor en el marco de la acción ejecutiva ante la jurisdicción ordinaria o ante la jurisdicción coactiva, cuando se trate de Empresas Industriales y Comerciales del Estado o entes territoriales prestadores directos. Lo anterior, encuentra respaldo en lo previsto en el inciso 2o del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, el cual refiere que *“(e)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”*.

En cuanto a esta última facultad del usuario o suscriptor, es relevante señalar que la Oficina Asesora Jurídica ha emitido un concepto específico, el SSPD-OJ-2014-940, en el cual se resalta la importancia del derecho de petición como herramienta para hacer valer derechos y defenderse legalmente en situaciones donde la prescripción sea relevante. Veamos:

*“(…). A través del ejercicio del derecho de petición el usuario puede hacer ver al prestador que el derecho de éste al cobro de los bienes o servicios incluidos en una factura ha prescrito. La prescripción también puede ser invocada por el usuario como excepción al mandamiento de pago proferido por el Juez en el proceso ejecutivo promovido por el prestador”.* (Subrayas propias).

Se resalta del concepto mencionado recientemente que, (i) a través del derecho de petición regulado por la Ley 1755 de 2015, un usuario puede argumentar ante el prestador que el

derecho de este último a cobrar bienes o servicios incluidos en una factura ha prescrito, no obstante solo en juez de la jurisdicción ordinaria podrá declarar la prescripción o la autoridad correspondiente ante la jurisdicción coactiva Asimismo, (ii) el usuario puede utilizar la prescripción como mecanismo de defensa ante un mandamiento de pago emitido por un Juez en un proceso ejecutivo iniciado por el prestador.

En este punto, es importante también aclarar que lo que prescribe entonces es la acción ejecutiva y no la factura propiamente dicha, prescripción que opera de la forma prevista en la ley al margen de los actos que haya emitido el prestador, los cuales, valga indicar, se registrarán por el derecho privado, en los términos del artículo 32 de la Ley 142 de 1994.

Finalmente, se reitera que en el marco normativo de los servicios públicos domiciliarios no se especifica ninguna obligación o competencia específica aplicable ni para los prestadores ni para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en lo que respecta a la declaración de la prescripción de la acción ejecutiva, ya sea que esta se solicite por parte del usuario o suscriptor o se produzca de forma rogada.

#### **(ii) Defensa del usuario en sede del prestador – Recursos - Procedencia**

En materia de servicios públicos domiciliarios, (i) el suscriptor, persona natural o jurídica, con la que el prestador ha celebrado el contrato de servicios públicos, así como (ii) el usuario, persona que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario, tal como lo indican las definiciones de los numerales 14.31 y 14.33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994; cuentan con el derecho a solicitar y obtener información oportuna de los prestadores respecto de las actividades y la operación involucrada en la prestación de estos, tal y como lo dispone el numeral 9.4 del artículo 9o ibídem:

*“**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]:*

(...)

***9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”***

Ahora bien, con respecto al tema que motiva la consulta, es preciso manifestar que, en el Título VIII, Capítulo VII de la citada Ley, se encuentran previstos los mecanismos de “*defensa de los usuarios en sede de la empresa*”, es decir, las herramientas con que cuentan para controvertir las decisiones empresariales con las que no estén de acuerdo.

En este sentido, y en consonancia con lo dispuesto en el mencionado artículo 9 de la Ley 142 de 1994, el artículo 152 de la misma Ley reconoce como de la esencia del contrato de servicios

públicos el derecho de los usuarios a presentar las peticiones, quejas y recursos ante el prestador del servicio de que se trate, al señalar:

**“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.”* (Subraya fuera de texto)

Por su parte, el artículo 153 ibídem dispone que *“Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición”,* es decir, atendiendo lo previsto en la Ley 1755 de 2015, que introdujo lo pertinente al derecho de petición en la Ley 1437 de 2011, así como el procedimiento general allí establecido, aplicable a todas las actuaciones administrativas que no cuenten con disposiciones especiales.

A su vez, el artículo 154 ibídem señala cuales son las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, y que son susceptibles de los recursos de ley, de la siguiente manera:

**“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.”* (Subraya y negrita fuera de texto)

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.**

Ahora bien, corresponde al prestador del servicio atender la reclamación inicial y el recurso de reposición, a través de la expedición de los actos pertinentes, en los que se deberá consignar las razones que motivan la decisión adoptada, y solamente surtida esta etapa, podrá esta Superintendencia avocar el conocimiento del caso, resolviendo el recurso de apelación interpuesto de forma subsidiaria al de reposición.

Adicional a ello, es de indicar que de acuerdo con lo previsto en el artículo 158 de la citada ley (artículo subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995), la principal consecuencia jurídica de que un prestador no atienda las peticiones, quejas o recursos que presenten los suscriptores y/o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, es la presunción de que éstas solicitudes han sido resueltas en forma favorable para el solicitante. Lo anterior, al configurarse el silencio administrativo positivo previsto en la norma.

## CONCLUSIONES

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

- La factura de servicios públicos domiciliarios es un título ejecutivo cuyas obligaciones, en ella contenidas, prescriben en el término de cinco (5) años a partir de la fecha de exigibilidad, de conformidad con lo señalado en el artículo 2536 del Código Civil, modificado por el artículo 8 de la Ley 791 de 2002. Así las cosas, de configurarse la prescripción por haber transcurrido el término previsto, no será procedente exigir el pago de las obligaciones contenidas en dicha factura ya prescrita.
- Dicho término de prescripción, se cuenta a partir del momento en que se genera la obligación, así para el caso de facturas de servicios públicos domiciliarios, será la fecha de pago de esta; sin embargo, si el usuario ha presentado reclamaciones y ha interpuesto los recursos de reposición o apelación de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el término de prescripción se cuenta desde que la factura quede en firme luego de haberse resuelto la reclamación o el recurso.
- La prescripción de las facturas de servicios públicos opera por ministerio de la Ley, lo cual significa que una vez configurada por el paso del tiempo, le corresponde a un juez declararla, si esta es alegada por el deudor en el trámite del proceso, sin que competa al prestador pronunciarse o declarar la prescripción de dicha factura. No obstante, cuando se trate de empresas industriales y comerciales del Estado o municipios prestadores

directos del servicio, podrán realizar dicha declaratoria en el marco de la jurisdicción coactiva.

- Sin perjuicio de lo anterior, vale la pena indicar que en el marco normativo de los servicios públicos domiciliarios no se especifica ninguna obligación o competencia específica aplicable ni para los prestadores ni para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en lo que respecta a la declaración de la prescripción de la acción ejecutiva, ya sea que esta se solicite por parte del usuario o suscriptor o se produzca de forma rogada.
- Finalmente, conforme con lo dispuesto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, los usuarios pueden presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. A su vez, el artículo 154 ibídem determina que contra los actos de (i) negativa del contrato, (ii) suspensión, (iii) terminación, (iv) corte y (v) facturación, proceden los recursos de reposición ante el prestador, y apelación frente esta Superintendencia, este último, tal como lo indica el artículo 159 ibídem, debe ser interpuesto de forma subsidiaria al de reposición y dentro del mismo término, sin que ello implique que deban presentarse en el mismo escrito o en el mismo momento.

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 GONZALEZ**  
**Jefe Oficina Asesora Jurídica**