

Bogotá, D.C.,

## CONCEPTO SSPD-OJ-2026-032

Señor  
XXXXXXXXXX

### 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>, modificado por el Decreto 1547 de 2022, 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> Radicados:

TEMA: Terminación Anticipada del contrato del servicio público de aseo

Subtemas: Preaviso en la solicitud de terminación anticipada del contrato y onerosidad de los servicios públicos domiciliarios

<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**

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relativas a la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, las cuales serán transcritas y a las que se les dará respuesta en el acápite de conclusiones en el marco de las funciones de esta Superintendencia.

## **NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

Ley 142 de 1994<sup>5</sup>

Decreto 1077 de 2015<sup>6</sup>

Decreto- Ley 019-2012

Resolución Compileria CRA 943 de 2017

Concepto SSPD-OJ-2024- 402

Concepto SSPD-OJ-2024-89

Concepto SSPD-OJ-2023-649

## **CONSIDERACIONES**

Previo a resolver la consulta planteada, es preciso indicar que en sede de consulta no es procedente 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 emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 introducido por sustitución en 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> "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."

<sup>6</sup> "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."

<sup>7</sup> "Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones."

Claro lo anterior, se procederá a dar una orientación en términos generales, respecto a: i) la onerosidad en la prestación de los servicios y ii) la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, así:

**i) Onerosidad en los servicios públicos domiciliarios.**

En la Constitución y la Ley no se encuentra contemplada la gratuidad ni exoneración del pago de los servicios públicos domiciliarios, teniendo en cuenta que, a través de la tarifa, esto es, el precio que se paga por el servicio, se remunerar los costos en que incurrió el prestador para efectuar la prestación de este. Lo anterior fue precisado por esta Oficina mediante concepto unificado SSPD-OJU-2010-24, en el cual se indicó 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:*

*“Cabe destacar que tanto de la noción que del contrato de servicios públicos da la ley, como del régimen constitucional de los mismos, se desprende una característica importante y es el carácter oneroso de esos servicios. Ya la Corte ha hecho énfasis en que pese a quedar “supérstite en pocos servicios”, actualmente la idea de gratuidad ha sido abandonada, siendo los servicios públicos, por regla general onerosos y “surgiendo la obligación para las personas y los ciudadanos de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado, dentro de conceptos de justicia y equidad (numeral 9o. artículo 95 y artículo 368 ibidem).*

*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.).”*

*Así, en atención de lo dispuesto en el artículo 367, sobre onerosidad de los servicios públicos domiciliarios, en los artículos 34 y 99 de la ley 142 de 1994 se estableció la improcedencia de la exoneración de pagos en los servicios públicos normados por esta ley.*

*Igualmente, en el artículo 128 de la ley 142 de 1994 se establece que el esquema de prestación de los servicios públicos se da a través del “contrato de servicios públicos”, entendido como un 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 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. (...)” (Subrayado fuera de texto).*

De lo anterior, se desprende que en los servicios públicos domiciliarios rige el principio de onerosidad. En otras palabras, la tarifa por expresa disposición legal tiene por objeto la recuperación de los costos del servicio, cuya financiación será determinada por los criterios de cobertura, calidad, solidaridad y redistribución de ingresos. Adicionalmente, el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994 estableció que, a fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución de ingresos, no existiría exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios para ninguna persona natural o jurídica.

En ese orden de ideas, en caso de que se dé el suministro de un servicio público domiciliario por parte de un prestador, este deberá ser oportunamente pagado por el usuario respectivo, so pena de contradecir el principio de onerosidad previamente indicado, lo que da origen a las facultades del Prestador para exigir su pago.

## **ii) Terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo**

El régimen de los servicios públicos domiciliarios determina como derecho de los usuarios la libre elección del prestador por parte del usuario. Este derecho a la libre escogencia del prestador se encuentra previsto en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994 de la siguiente forma:

*“Artículo 9. Derecho de los usuarios. 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:  
(...)*

*9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización (...).”*

En ese contexto, el artículo 133 de la Ley 142 de 1994 establece que se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos, en los contratos de servicios públicos, entre otros, por las cláusulas:

*“133.21. Las que obligan al suscriptor o usuario a dar preaviso superior a dos meses para la terminación del contrato, salvo que haya permiso expreso de la comisión”  
(subrayado fuera del texto)*

Resulta pertinente precisar que el término de preaviso previsto en el numeral 21 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994 y reiterado en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015, no constituye un plazo para aplazar, suspender o condicionar la decisión de fondo sobre la solicitud de terminación anticipada del contrato, sino que responde a una finalidad operativa y de planeación del servicio, orientada a permitir al prestador adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad, eficiencia y adecuada prestación del servicio público domiciliario hasta la fecha efectiva de terminación del vínculo contractual.

Conforme con lo anterior, y en el marco particular de la prestación del servicio público de aseo, dicha garantía de libre elección y el preaviso para la terminación anticipada se encuentran contempladas en el artículo 2.3.2.2.4.2.108 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 en los siguientes términos:

*“Artículo 2.3.2.2.4.2.108. De los derechos. Son derechos de los usuarios:*

*1. El ejercicio de la libre elección del prestador del servicio público de aseo en los términos previstos en las disposiciones legales vigentes. En caso de presentarse una solicitud de terminación anticipada del contrato por parte del usuario la persona prestadora deberá resolver la petición en un plazo de quince (15) días hábiles, so pena que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios imponga, al prestador que incumpla esta obligación, las sanciones correspondientes por violación del régimen de servicios públicos domiciliarios, conforme al artículo 81 de la Ley 142 de 1994 (...)”  
(subrayado fuera del texto)*

En desarrollo de los derechos concedidos por la norma, el suscriptor y/o usuario del servicio, por el hecho de encontrarse facultado para escoger al prestador que le brinde mejores condiciones o el de su preferencia, puede solicitar la terminación anticipada del contrato de servicios públicos, con el propósito de desvincularse del prestador que le está suministrando el servicio para vincularse a otro.

Sin embargo, para el servicio público de aseo es importante mencionar que el derecho a escoger

libremente a un prestador de servicios públicos domiciliarios no es un derecho absoluto, ya que el artículo 40 de la Ley 142 de 1994 consagra una excepción al prever la existencia de áreas de servicio exclusivo (ASE), en las cuales solamente una persona puede prestar el respectivo servicio, razón por la cual es importante que los usuarios verifiquen no encontrarse en una ASE, a efectos de que puedan hacer efectivo su derecho a la libre elección del prestador.

Además, en cuanto a la solicitud de terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, esta debe atender los requisitos señalados en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 el cual dispone:

*“Artículo 2.3.2.2.4.2.110. Terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo.*

*Todo usuario del servicio público de aseo tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato de prestación del servicio público de aseo. Para lo anterior el suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:*

- 1. Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, cumpliendo para ello con el término de preaviso contemplado en el contrato del servicio público de aseo, el cual no podrá ser superior a dos meses conforme al numeral 21 art. 133 de la Ley 142 de 1994.*
- 2. Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora del servicio público de aseo. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar el servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.*
- 3. En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.*
- 4. Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de las obligaciones económicas a su cargo.*

*Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, los pagos de tales obligaciones deberán pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de la solicitud de terminación.*

*Los prestadores del servicio de aseo que reciban solicitudes de terminación del contrato no podrán negarse a terminarlo por razones distintas de las señaladas en esta norma y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan este derecho.*

*La persona prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en este artículo.*

*La persona prestadora del servicio público de aseo deberá tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, so pena de imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

*La persona prestadora no podrá negar la terminación anticipada del contrato argumentando que la nueva persona prestadora no está en capacidad de prestarlo.”*  
(subrayado fuera de texto)

De acuerdo con lo anterior, los requisitos que se deben acreditar para la solicitud de desvinculación del servicio de aseo implican entre otros aspectos: i) la manifestación de voluntad de desvincularse, cumpliendo con el término de preaviso contemplado en el contrato del servicio público de aseo, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses de conformidad con el numeral 21 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994 ii) encontrarse a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de las obligaciones económicas a su cargo y, iii) acreditar con la constancia del nuevo prestador la disponibilidad para prestar el servicio público de aseo al solicitante, con la identificación del predio que será atendido.

Ahora bien, en referencia al numeral 4 del precitado artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015, que resaltamos al ser útil para dar respuesta a su consulta se pueden desprender las siguientes particularidades:

1. Que el usuario o suscriptor este a paz y salvo con la persona prestadora, caso en el cual entre la fecha de solicitud de desvinculación y la efectiva terminación del contrato, con ocasión de los términos de respuesta con los que cuenta el prestador para resolver la solicitud, pueden surgir obligaciones futuras.
2. Que el usuario o suscriptor no se encuentre a paz y salvo con la persona prestadora, caso en el cual pueden desprenderse dos situaciones (i) se faculta a las partes a la suscripción de un acuerdo o convenio de pago respecto de las obligaciones económicas pendientes de pago (ii) que el usuario o suscriptor cumpla con las obligaciones pendientes de pago y se constituya a paz y salvo con la persona prestadora, lo cual conlleva a la suscripción del acuerdo de pago que sustente las obligaciones que puedan surgir entre la solicitud y la terminación.

En ese contexto, la suscripción de un acuerdo de pago opera en dos eventos:

- i) respecto de obligaciones pendientes a cargo del usuario a la fecha de solicitud de la terminación anticipada y
- ii) respecto de obligaciones que puedan surgir desde la fecha de solicitud de terminación del contrato y la fecha de terminación efectiva del contrato.

Debe tenerse en cuenta que estos dos acuerdos de pago se constituyen como acuerdos de voluntades civiles que escapan del régimen de los servicios públicos domiciliarios, solo obligan a las partes que lo suscriben y en los términos en que libremente se pacten, e implican para el prestador una renuncia implícita a ejecutar las acciones consagradas en el régimen de los servicios públicos domiciliarios para lograr el pago de las obligaciones por parte de los usuarios o suscriptores.

En este punto, vale la pena precisar que esta Oficina Asesora Jurídica ha sostenido en el tiempo una misma línea jurídica en el sentido de señalar que cuando se trata de acuerdos de pago esta Superintendencia no tiene competencia para pronunciarse de fondo o estudiar su legalidad o validez, pues una vez celebrado el acuerdo, 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. Veamos lo señalado en Concepto SSPD-OJ-927-2021:

*“En todo caso, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en su autonomía administrativa y financiera, podrán ejecutar todas las acciones para recuperar la cartera morosa derivada de la prestación del servicio; no obstante, dichas acciones no podrán ir en contravía de lo contemplado en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994. 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 bien, consideramos importante analizar minuciosamente de dicho numeral los términos “deberán” y “pactarse” pues de ellos se desprende nuestra posición jurídica sobre su obligatoriedad o no.

El primero, el término “deberán”, debe interpretarse como una obligación, es decir, del literal de la norma puede entenderse que se trata de una obligación impuesta legalmente, en otras palabras, tanto los prestadores como los usuarios o suscriptores se encuentran en el deber u obligación de acceder a la suscripción de este acuerdo de pago.

Lo anterior, valga la pena aclarar, salvo que no se generen obligaciones en el lapso de tiempo de respuesta de la solicitud de desvinculación, por ejemplo, porque el prestador resolvió la solicitud de desvinculación el mismo día en que el usuario o suscriptor la radicó, situación en la cual la necesidad de suscripción de un acuerdo de pago quedaría sin sustento por carencia de objeto.

El segundo, el término “pactarse”, el cual hace referencia al verbo pactar que según el diccionario de la lengua española consiste en *“Acordar algo entre dos o más personas o entidades, obligándose mutuamente a su observancia”*<sup>8</sup> Permite interpretar que se trata de un acuerdo en donde dos partes plantean su voluntad y se obligan mutuamente a su observancia, es decir, la voluntad de ambas partes debe estar implícita en dicho acuerdo y no puede desconocerse la voluntad de ninguna de las dos partes para su suscripción.

Además, es pertinente resaltar que el usuario podrá acreditar el “paz y salvo” de sus obligaciones asociadas con la prestación del servicio de dos maneras (i) con el pago de la última factura del servicio expedida por el prestador, (ii) en el caso que exista un acuerdo de pago, solo en este evento, el prestador deberá expedir un “paz y salvo”, para lo cual la disposición regulatoria no ha determinado un procedimiento expreso para la expedición del referido paz y salvo. Sobre lo citado, mediante Concepto SSPD-OJ-2023-649, esta oficina precisó:

*“(…) En atención al texto subrayado de esta cláusula, que se encuentra en concordancia con el numeral 4 del artículo 2.3.2.2.4.2.110 ibídem, el requisito conforme con el cual el suscriptor o usuario debe estar a paz y salvo con las obligaciones asociadas a la prestación del servicio, para cumplir con la solicitud de la terminación anticipada de su contrato de servicio público de aseo implica: i) estar a paz y salvo al momento de presentar la solicitud de terminación, lo que se entiende que ocurre cuando se acredita el pago de la última factura del servicio público de aseo, y ii) celebrar acuerdo de pago respecto de las obligaciones económicas que se encuentran pendientes, y/o aquellas que puedan generarse a partir de la solicitud de terminación. Valga indicar que, en los eventos de acuerdo de pago, el prestador expedirá el paz y salvo al momento de la solicitud de terminación. Ahora bien, sea que un prestador niegue la respectiva solicitud de terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo por el incumplimiento del requisito previamente mencionado, o cualquier otro que resulte aplicable, dicha decisión será susceptible de los recursos de reposición, y en subsidio apelación, en los términos del artículo de la Ley 142 de 1994, considerando que se trata de una petición presentada en el marco de la*

---

<sup>8</sup> Definición disponible en página oficial DLE <https://dle.rae.es/pactar>

*prestación del servicio público y la ejecución de las condiciones uniformes.”  
(Subrayado fuera del texto)*

De lo anterior se resalta que, en el caso que el prestador niegue la terminación del contrato del servicio público de aseo, esta decisión será susceptible del recurso de reposición, y en subsidio apelación ante esta Superintendencia, en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, considerando que se trata de una petición presentada en el marco de la prestación del servicio público y la ejecución de las condiciones uniformes.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones con las que se da respuesta a cada una de las inquietudes planteadas:

**1. “Sobre el término de preaviso de dos (2) meses:** 1.1. *¿Cuál es la finalidad jurídica del término de preaviso previsto en el numeral 21 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994 y reiterado en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015?*; 1.2. *¿Debe entenderse que dicho término constituye un plazo para diferir la decisión sobre la solicitud de terminación, o que su finalidad es exclusivamente operativa y de planeación del servicio, una vez la solicitud ha sido resuelta de fondo?* y 1.3. *¿Cómo debe armonizarse el término de preaviso de hasta dos (2) meses con la obligación del prestador de tramitar y resolver la solicitud en un plazo máximo de quince (15) días hábiles?”.*

Respecto a la finalidad del preaviso en el servicio de aseo, esta Superintendencia en ejercicio de su facultad consultiva resalta que se trata de una norma que goza de presunción de legalidad y que, por tanto, es de obligatorio cumplimiento para sus destinatarios independientemente de su finalidad técnica u operativa.

Ahora bien, para dar respuesta a su inquietud se debe indicar que los dos términos por usted mencionados son diferentes en tanto uno exige un plazo de anticipación con el que el Usuario y/o suscriptor presente la solicitud de terminación anticipada del contrato, mientras el otro exige al Prestador tomar su decisión sobre lo solicitado por el usuario. Esto es, que mientras el plazo de quince (15) días hábiles se otorga al prestador para que resuelva de fondo sobre la procedencia de la solicitud, el preaviso de hasta dos (2) meses le es exigido al usuario o suscriptor y le permite al Prestador realizar las actividades técnicas, operativas y financieras que sean requeridas para su desvinculación como usuario, garantizando así que la misma se realice de manera ordenada y eficiente.

Efectuada la claridad anterior, se resalta que la terminación anticipada del contrato de prestación del servicio de aseo es una materialización de garantía y protección de este derecho por ello, el legislador ha sido enfático en determinar en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 que todo usuario tiene derecho a terminar anticipadamente el contrato de servicio de aseo **cumpliendo una serie de requisitos**. Por su parte, el prestador no puede solicitar requisitos adicionales a los previstos en el citado artículo, negarse a terminar el

contrato por razones distintas a las contempladas en el Decreto 1077 de 2015, ni imponer en el contrato documentos o requisitos que impidan el derecho del usuario a desvincularse

*“2. Sobre el momento de acreditación de los requisitos. 2.1. ¿Los requisitos previstos en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 deben acreditarse al momento de radicar la solicitud, o es jurídicamente válido entender que pueden satisfacerse dentro del término de preaviso? y 2.2. ¿Es compatible con el régimen de servicios públicos una interpretación que utilice el término de preaviso como un periodo para condicionar o suspender la decisión sobre la terminación del contrato?”*

Los requisitos como quedo evidenciado en las consideraciones de este concepto deben acreditarse con la solicitud de desvinculación del servicio público domiciliario de aseo que incluyen, entre otros aspectos: i) la manifestación de voluntad de desvincularse, cumpliendo con el término de preaviso contemplado en el contrato del servicio público de aseo, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses de conformidad con el numeral 21 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994 ii) encontrarse a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de las obligaciones económicas a su cargo y, iii) acreditar con la constancia del nuevo prestador la disponibilidad para prestar el servicio público de aseo al solicitante, con la identificación del predio que será atendido.

Además, la persona prestadora del servicio público de aseo debe tramitar y resolver de fondo la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, so pena de imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

*“3. Sobre el paz y salvo y los acuerdos de pago. 3.1. Conforme al numeral 4 del artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015, ¿el acuerdo de pago constituye una alternativa legal válida el paz y salvo para efectos de la terminación anticipada del contrato?; 3.2. ¿Puede la persona prestadora del servicio público de aseo negarse discrecionalmente a la suscripción de un acuerdo de pago cuando el usuario manifiesta su imposibilidad económica de cancelar la totalidad de la deuda? y 3.3. En caso de que el prestador se niegue a suscribir un acuerdo de pago y, con fundamento en ello, impida la terminación del contrato, ¿podría configurarse una restricción irrazonable o desproporcionada al derecho a la libre elección del prestador consagrado en el artículo 9.2 de la Ley 142 de 1994?”*

Previo a dar respuesta a estas inquietudes resaltamos que el suministro de un servicio público domiciliario por parte de un prestador deberá ser oportunamente pagado por el usuario respectivo, so pena que el Prestador ejerza sus facultades para exigir su pago.

Ahora bien, conforme lo consultado debemos indicar que el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 establece que al momento de presentación de la solicitud de terminación anticipada del contrato de condiciones uniformes para el servicio público de aseo el usuario y/o suscriptor deben, entre otros, estar al día por concepto de pago de la prestación del servicio de aseo o

suscribir un acuerdo de pago por las obligaciones adeudadas que se causen entre la fecha de la solicitud y la de terminación efectiva del contrato, es decir, estar a paz y salvo.

En particular, respecto al objeto de su consulta se evidencia que de acuerdo con el numeral 4 del precitado artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 la suscripción de un acuerdo de pago en el marco de la terminación anticipada del servicio de aseo opera en dos eventos: i) respecto de obligaciones pendientes a cargo del usuario a la fecha de solicitud de la terminación anticipada y ii) respecto de obligaciones que puedan surgir desde la fecha de solicitud de terminación del contrato y la fecha de terminación efectiva del contrato.

Estos dos acuerdos de pago se constituyen como acuerdos de voluntades civiles que escapan del régimen de los servicios públicos domiciliarios, solo obligan a las partes que lo suscriben y en los términos en que libremente se pacten, e implican para el prestador una renuncia implícita a ejecutar las acciones consagradas en el régimen de los servicios públicos domiciliarios para lograr el pago de las obligaciones por parte de los usuarios o suscriptores.

Además, que una vez analizados los términos “deberán” y “pactarse” del numeral 4 del precitado artículo 2.3.2.2.4.2.110 Decreto 1077 de 2015 se entiende que los acuerdos de pago son acuerdos en donde dos partes plantean su voluntad y se obligan mutuamente a su observancia, es decir, la voluntad de ambas partes debe estar implícita en dicho acuerdo y no puede desconocerse la voluntad de ninguna de las dos partes para su suscripción.

además, que conforme al artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 antes citado al momento de presentación de la solicitud de terminación anticipada del contrato de condiciones uniformes para el servicio público de aseo el usuario y/o suscriptor deben estar al día por concepto de pago de la prestación del servicio de aseo o suscribir un acuerdo de pago por las obligaciones adeudadas que se causen entre la fecha de la solicitud y la de terminación efectiva del contrato, es decir, estar a paz y salvo.

En el caso que el prestador niegue la terminación del contrato del servicio público de aseo, esta decisión será susceptible del recurso de reposición, y en subsidio apelación ante esta Superintendencia, en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, considerando que se trata de una petición presentada en el marco de la prestación del servicio público y la ejecución de las condiciones uniformes y que para efectos de la terminación anticipada, el prestador no puede exigirle a los suscriptores o usuarios requisitos diferentes a lo establecidos en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015.

No obstante lo anterior, es importante precisar que la suscripción de acuerdos de pago se rige por la autonomía de la voluntad, la negativa sistemática, injustificada o arbitraria por parte del prestador a suscribir fórmulas de arreglo razonables propuestas por el usuario, con el único fin de impedir la liberación del suscriptor y obstaculizar la libre competencia, podría constituir un abuso de la posición dominante, de conformidad con lo establecido en el Artículo 133 de la Ley 142 de 1994, y una práctica restrictiva susceptible de investigación y sanción por parte de esta Superintendencia.

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,

**OLGA LUCÍA MORENO GONZÁLEZ**  
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica