

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: RADS

Fecha: FRADS

NT-F-001. V.12

Página 1 de 18

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-057

Señor
XXXXXXXXXXXX

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: SUSPENSIÓN TERMINACIÓN Y CORTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

Subtemas: Facturación de servicios públicos domiciliarios – prescripción de las facturas de servicios públicos domiciliarios.

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:

*“(...) se han identificado casos de usuarios que **no registran consumo del servicio durante un período continuo**, sin que exista uso efectivo del mismo; no obstante, se mantiene la **facturación mensual**, lo cual ha generado **un incremento sostenido de la deuda**, afectando la recuperación de cartera y los indicadores financieros del prestador.*

(...)

Con base en lo anterior, respetuosamente solicitamos se sirva indicar:

- 1. Desde la perspectiva de inspección, vigilancia y control, ¿resulta procedente la **continuidad de la facturación** cuando se evidencia una ausencia prolongada de consumo, aun existiendo mora por parte del usuario?*
- 2. ¿Es admisible, conforme a los criterios de la Superintendencia, que el prestador adopte medidas administrativas tendientes a la **suspensión de la facturación** o a la limitación de cobros, cuando estos no obedecen a consumos efectivos y generan deterioro de la cartera?*
- 3. ¿Qué lineamientos o buenas prácticas recomienda esa entidad para la gestión de estos casos, con el fin de evitar la **acumulación indefinida de deuda** y prevenir riesgos en materia de sostenibilidad financiera y control administrativo? (...)*

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Decreto 1077 de 2015⁶

Resolución CRA 943 de 2021⁷

Corte Constitucional, Sentencia C-150 de 2003

Concepto SSPD-OJ-2024-432⁸

Concepto SSPD-OJ-2024-303⁹

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

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

⁵ “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

⁶ “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.”

⁷ “Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.”

⁸ Disponible para consulta en:

https://normograma.info/sspd2024/compilacion/docs/concepto_superservicios_0000432_2024.htm

⁹ Disponible para consulta en:

https://normograma.info/sspd2024/compilacion/docs/concepto_superservicios_0000303_2024.htm

Concepto SSPD-OJ-2024-312¹⁰
Concepto SSPD-OJ-2025-309¹¹
Concepto CRA 83991 de 2023¹²

CONSIDERACIONES

Previo al desarrollo del presente concepto es necesario aclarar que, en sede de consulta no se emiten pronunciamientos y/o deciden situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que se emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 143 de 2011, introducido por sustitución de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Hecha la anterior aclaración, previo a dar respuesta a las preguntas planteadas, se procede a efectuar algunas consideraciones generales que brinden elementos de análisis y orienten la consulta, teniendo en cuenta los siguientes ejes temáticos: (i) facturación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en inmuebles desocupados, (ii) suspensión, terminación y corte de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo por incumplimiento de las obligaciones del usuario y (iii) prescripción de la factura de servicios públicos domiciliarios.

(i) Facturación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en inmuebles desocupados.

El artículo 90 de la Ley 142 de 1994 establece los elementos de las formulas tarifarias, sin perjuicio de las alternativas que consideren las comisiones de regulación:

“ARTÍCULO 90. ELEMENTOS DE LAS FÓRMULAS DE TARIFAS. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;

90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

90.3. Un cargo por aportes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia

¹⁰Disponible para consulta en:

https://normograma.info/sspd2024/compilacion/docs/concepto_superservicios_0000312_2024.htm

¹¹Disponible para consulta en:

https://normograma.info/sspd2024/compilacion/docs/concepto_superservicios_0000309_2025.htm

¹²Disponible para consulta en:

https://normograma.info/sspd2024/compilacion/docs/concepto_cra_0083991_2023.htm

financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansión de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales.

El cobro de estos cargos en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio.

Las comisiones de regulación siempre podrán diseñar y hacer públicas diversas opciones tarifarias que tomen en cuenta diseños óptimos de tarifas. Cualquier usuario podrá exigir la aplicación de una de estas opciones, si asume los costos de los equipos de medición necesarios.” (subraya fuera de texto)

Conforme con el numeral 90.2, artículo 90 ibídem el cargo fijo hace referencia a los costos que permiten la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, el cual considera los gastos de administración, facturación, medición y demás servicios permanentes necesarios para garantizar la prestación del servicio de forma continua y eficiente.

Sin embargo, cada servicio público domiciliario tiene una estructura tarifaria definida por la comisión de regulación respectiva. Para los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, la encargada de definir la estructura tarifaria a través de las metodologías desarrolladas para el efecto es la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG y para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo le corresponde a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

Bajo este contexto, los artículos 2.1.1.1.2.1 y 2.1.1.1.2.2 de la Resolución CRA 943 de 2021 establecen que las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado incluyen un cargo fijo y un cargo por unidad de consumo. En cuanto al servicio público de aseo, el artículo 5.3.2.2.1.1 ibídem determina el cálculo del precio máximo para dicho servicio en municipios de más de 5000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, indicando que la tarifa para este se encuentra compuesta por un cargo fijo y un cargo variable.

Ahora bien, en cuanto refiere a inmuebles desocupados y el cobro de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, el Concepto SSPD-OJ-2024-432 indicó:

“(…) i) Cobro de tarifas en inmuebles desocupados.

En lo que atañe al cobro de los servicios públicos domiciliarios en inmuebles que, a pesar de contar con conexión, se encuentran desocupados o deshabitados, es necesario remitirse a la regulación puntual expedida en la materia para cada servicio público domiciliario (sic) señalada, así:

·Servicios públicos de acueducto y alcantarillo (sic)

Con respecto al cobro de los inmuebles desocupados para los servicios de acueducto y alcantarillado, esta Superintendencia mediante el Concepto SSPD-OJ-2012-519 señala lo siguiente:

“(…) 2. Cobro de servicios a inmuebles desocupado (sic)

En lo referente al cobro de servicios públicos a inmuebles desocupados, por vacaciones o cualquier otra razón, tenemos que para los servicios de acueducto y alcantarillado no existe disposición legal alguna que regule lo relativo al cobro de servicios para dichos inmuebles.

Frente a dicha situación, lo que permite la regulación es que en desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, se suspenda el servicio por mutuo acuerdo entre las partes contratantes (usuario y empresa de servicios públicos). (...), no procede cobro alguno durante el término de la suspensión (...)

Bajo ese escenario, el cobro de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a inmuebles desocupados no existe disposición específica en la normativa de estos servicios que regule una tarifa para inmueble desocupado. De esta forma, aunque un inmueble se encuentre desocupado, por regla general, aunque no haya consumo habrá lugar al cobro del cargo fijo, conforme con lo señalado en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en la medida que el mismo garantiza la disponibilidad permanente del suministro a los usuarios.

No obstante, si el usuario o suscriptor acude a la posibilidad de acordar con el prestador la suspensión de mutuo acuerdo del servicio, en los términos de lo previsto por el artículo 138 de la Ley 142 de 1994, no habrá lugar al cobro del cargo fijo.

· Servicio público de aseo

Con respecto al servicio de aseo es importante precisar que la normativa vigente establece el cobro de una tarifa especial para aquellos inmuebles que se encuentren desocupados. En efecto, para el caso de este servicio, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA estableció metodologías tarifarias diferentes para los prestadores que atienden municipios de hasta 5.000 suscriptores y para aquellos que atiendan municipios con más de 5.000 suscriptores.

Ahora bien, en cuanto al servicio público de aseo, la regulación señala una tarifa especial cuando se trate de inmuebles desocupados, para el efecto, es preciso remitirse al artículo 5.3.2.3.7 de la Resolución CRA 943 de 2021, la cual es aplicable a prestadores que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores.. Dicho artículo establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 5.3.2.3.7. INMUEBLES DESOCUPADOS. A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el artículo 5.3.2.3.1 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: (TRNAu,z=0, TRA=0, TRRA=0).

(...)

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo. (...) (negritas fuera de texto)

Si bien, la acreditación de la desocupación del inmueble tiene una vigencia de tres (3) meses, esta puede ser demostrada nuevamente al término de esta, si la situación de desocupación continúa. Esta tarifa especial, señalada expresamente por el regulador, se otorga porque el inmueble desocupado no genera residuos sólidos, sin embargo, el servicio de aseo se compone de otras actividades que el prestador continúa realizando, con independencia de la ocupación o no del inmueble, tales como el corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y el lavado de áreas públicas.

Por su parte, los prestadores que atiendan municipios de hasta 5.000 suscriptores, deben atender lo establecido en el 5.3.5.9.5. de la Resolución CRA 943 de 2021, que sobre el particular dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 5.3.5.9.5. INMUEBLES DESOCUPADOS. A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables:

- a. Toneladas de Residuos sólidos no Aprovechables por suscriptor (TRN) = 0
- b. Toneladas de Residuos efectivamente aprovechables por suscriptor (TRA) = 0

PARÁGRAFO. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

I. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.

II. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.

III. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.

IV. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en el presente Título.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo.

(Resolución CRA 853 de 2018, art. 172).

Como se observa, en ambas disposiciones el suscriptor o usuario del servicio debe presentar la solicitud correspondiente ante el prestador, adjuntando la documentación pertinente, con

el propósito de que el prestador adopte las medidas necesarias, tendientes a que el cobro de la tarifa corresponda a la de un inmueble desocupado, de acuerdo con la fórmula de cálculo establecida para el efecto, en las disposiciones citadas, según el caso. (...) (subraya fuera de texto)

De acuerdo con el concepto transcrito, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, no existe norma que regule una tarifa para inmuebles desocupados, por tanto, será procedente el cobro del cargo fijo, salvo que el prestador y el usuario por mutuo acuerdo hayan convenido la suspensión del servicio, caso en el cual, no se realizará cobro alguno mientras dure la suspensión, siempre y cuando se haya pactado este aspecto.

En relación con el servicio público de aseo, la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021 establece tarifas especiales para inmuebles desocupados, tarifas que se diferencian entre prestadores que atiendan más de 5000 suscriptores o hasta 5000 suscriptores, pero en cualquiera de los casos, es necesario que se acredite la desocupación del inmueble, para lo cual, el usuario debe aportar alguno de estos documentos con los cuales se entenderá acreditada dicha situación. La tarifa tendrá una vigencia de 3 meses, una vez terminado este tiempo se deberá solicitar nuevamente.

Al respecto, el Concepto CRA 83991 de 2023 indicó:

“(...) Como se observa, para acreditar ante la persona prestadora la desocupación del inmueble, la solicitante deberá presentar al menos uno de los documentos enumerados en el parágrafo del artículo ibídem. Por ello en caso de requerirlo, además del requerimiento de la factura del último período del servicio público domiciliario de energía, el prestador podrá solicitar cualquier otro de los documentos enunciados para acreditar la desocupación del inmueble como para el presente caso, donde el prestador podrá requerir acta de la inspección ocular al inmueble donde conste la desocupación del predio.

En caso de que en alguno de los documentos requeridos por el prestador para la verificación se identifique que efectivamente el predio no se encuentra desocupado, no se podrá aplicar la tarifa de inmueble desocupado (...) (subraya fuera de texto)

Finalmente, esta Oficina a través de Concepto SSPD-OJ-2024-303 realizó la siguiente aclaración respecto de los predios en los cuales se realice la verificación de predios desocupados, en cuanto refiere al servicio público de aseo:

“(...) Por otro lado, es importante resaltar que, aunque estas dos metodologías para grandes y pequeños prestadores parecen similares, la Comisión de Regulación introduce una diferencia significativa para los prestadores con más de 5,000 suscriptores, otorgándoles la facultad de asignar y aplicar estas tarifas de manera oficiosa, es decir, sin la iniciativa del usuario o suscriptor.

*Para concluir, **es fundamental aclarar que la aplicación de la condición especial para inmuebles desocupados en el servicio público de aseo, bajo cualquiera de las dos metodologías, no implica la exoneración total del pago del servicio. Esto se debe a que existen actividades dentro del servicio, como el barrido, corte de césped, poda de árboles en vías y áreas públicas, y el lavado de estas áreas, que continúan prestándose y deben ser remuneradas al prestador, independientemente de si el inmueble está ocupado o no.** (...)* (resaltado fuera de texto)

(ii) **Suspensión, terminación y corte de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por incumplimiento en las obligaciones del usuario.**

El artículo 130 de la Ley 142 de 1994 establece las partes del contrato del servicio público domiciliario, indicando que son la Empresa de servicios públicos y el usuario o suscriptor; así mismo, establece que:

“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.

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.

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".

PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.”
(resaltado fuera de texto)

En cuanto al incumplimiento por parte del usuario y la posibilidad que tiene el prestador de suspender el servicio, los artículos 140 y 141 ibídem, señalan:

“ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

ARTÍCULO 141. INCUMPLIMIENTO, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO. El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que **permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.**

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.” (resaltado fuera de texto)

Al respecto, esta Oficina a través de Concepto SSPD-OJ-2024-312 señaló:

“(…) De ahí que, los prestadores de servicios públicos domiciliarios podrán suspender el servicio a los usuarios que incumplan entre otros, con el pago de la factura, y siempre que se presenten algunas de las causales contenidas en la norma y en el contrato de condiciones uniformes. No obstante, dicha facultad quedó condicionada por la Corte Constitucional en Sentencia C-150 del 2003, así:

“5.2.3. En conclusión, las normas acusadas serán declaradas exequibles, en el entendido de que se respetarán los derechos de los usuarios de los servicios públicos cuando se vaya a tomar la decisión de cortar el servicio. Tales derechos, como el respeto a la dignidad del usuario (art. 1o de la C.P.) son, entre otros: (i) el debido proceso y el derecho de defensa, que permite a los usuarios o suscriptores contradecir efectivamente tanto las facturas a su cargo como el acto mediante el cual se suspende el servicio y también obligan a las empresas prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio. El derecho al debido proceso incorpora también el derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes; y (ii) el derecho a que las empresas prestadoras de servicios públicos se abstengan de suspender el servicio cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o, impida el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos en razón a sus usuarios, o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.” (Subraya fuera del texto).

De tal forma que, ante la suspensión del servicio, la empresa deberá estudiar cada caso de manera particular, a efectos de determinar que **la medida no implique el desconocimiento de derechos fundamentales de sujetos de especial protección constitucional; no impida el funcionamiento de hospitales o establecimientos que gozan de la misma**

protección; ni se afecte gravemente a las condiciones de vida de una comunidad. Pues, la finalidad de la medida es garantizar la prestación del servicio público a los demás usuarios; y concretar el deber de solidaridad, como fin esencial del Estado.

Ahora bien, a efectos de determinar, si la medida desconoce los derechos fundamentales de un sujeto de especial protección constitucional, la Corte Constitucional señaló en Sentencia T-188 del 2018 los eventos y lineamientos que deberá tener en cuenta la empresa al momento de decidir acerca de la medida, veamos:

“(…) la jurisprudencia constitucional ha limitado el derecho de las empresas de servicios públicos domiciliarios a suspender el suministro de agua en casos donde se presenta falta de pago de las tasas mensuales, si quien lo soporta reúne las siguientes condiciones: “(i) es un sujeto de especial protección constitucional; (ii) el motivo de la morosidad es involuntario e incontrolable; y (iii) la suspensión del servicio implica la vulneración de otros derechos fundamentales”. Cuando concurren estos presupuestos, las empresas de servicios públicos domiciliarios deben estudiar las circunstancias particulares del usuario antes de proceder a suspender el servicio y, a su vez, el suscriptor tiene la carga de poner en conocimiento de la compañía la imposibilidad de pagar el valor de la factura, la existencia de sujetos de especial protección en el inmueble y la necesidad del servicio para el goce de derechos como la vida en condiciones dignas, la salud o la igualdad, entre otros.

4.4. No obstante, aunque la limitación a la suspensión del servicio va encaminada a garantizar el mínimo vital de agua de los ciudadanos, no puede entenderse como “una autorización para que los usuarios no cumplan con la obligación de pago derivada del contrato de servicios públicos”. En este contexto, se ha permitido que el suscriptor que no pueda cancelar el servicio de agua y lo requiera para garantizar el goce de sus derechos fundamentales a la vida digna o a la salud, “tendrá derecho al acceso al mínimo de líquido para sobrevivir, el cual equivale a 50 litros diarios por individuo, sin perjuicio de sus deberes de comprometerse a no realizar reconexiones ilegales y de buscar todos los medios para saldar las deudas con la empresa”.

4.5. Respecto de los límites constitucionales a la suspensión del servicio público de acueducto por mora en el pago, esta Corporación en la sentencia T-717 de 2010 estableció las siguientes conclusiones, que se citan a continuación:

“48.1. Primera conclusión: las empresas de servicios públicos están habilitadas por regla general para suspender el servicio público de acueducto, ante incumplimiento de las obligaciones debidamente facturadas, en el número de veces y en las condiciones establecidas por la ley.

48.2. Segunda conclusión: esa suspensión tiene al menos dos clases de límites, derivados de los derechos fundamentales, pues por una parte sólo puede practicarse con la observancia de la plenitud de formas del debido proceso, y por otra parte no puede tener lugar, ni siquiera si se respeta el debido proceso, cuando –entre otras hipótesis- tiene como consecuencia “el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos” (sentencia C-150 de 2003).

48.3. Tercera conclusión: todo usuario que pretenda la continuidad en la prestación de los servicios públicos, pese a la falta de pago, tiene al menos dos cargas. La primera carga es la de informar que (i) en su vivienda reside al menos un sujeto especialmente protegido (por

ejemplo, un menor de edad, una persona gravemente enferma, o de la tercera edad), que (ii) la suspensión del servicio público puede aparejar el desconocimiento de los derechos constitucionales de ese sujeto, y que (iii) el incumplimiento de las obligaciones facturadas se debe a circunstancias involuntarias, insuperables e incontrolables. La segunda carga es la de probar al menos la condición (i) –la presencia en el hogar de un sujeto de especial protección-. Pero, además, quienes no hayan sido clasificados en el nivel uno (1) del Sisben, deben probar la condición (ii) -que la suspensión del servicio público puede aparejar el desconocimiento de los derechos constitucionales de ese sujeto- y la condición (iii) -el incumplimiento en el pago de las facturas se debe a circunstancias involuntarias, insuperables e incontrolables-. Porque en el caso de las personas que estén en las condiciones del nivel uno (1) de Sisben, las condiciones (ii) y (iii) deben ser presumidas y, por lo tanto, sólo puede procederse a la suspensión del servicio, si la empresa de servicios públicos a) desvirtúa esas presunciones o b) justifica de forma suficiente el corte del agua potable. Eso sí, no puede ser considerada como justificación suficiente la simple constatación del incumplimiento en el pago de servicios públicos.

48.4. Cuarta conclusión: si efectivamente concurren (debido a la prueba o a la prueba y la presunción) las condiciones (i), (ii) y (iii), entonces la empresa de servicios públicos puede suspender la forma de prestar el servicio de acueducto, y pasar a suministrarle al usuario cantidades mínimas de agua potable a los sujetos de especial protección constitucional, que satisfagan sus necesidades básicas y le garanticen una vida verdaderamente digna y humana.

48.5. Quinta conclusión: si una persona reclama mediante tutela la reconexión al servicio de acueducto, pero está disfrutando de él a causa de una acometida adelantada mediante procedimientos irregulares (...)

48.6. Sexta conclusión: Si una entidad del Estado decide proveer gratuitamente cantidades suficientes de agua potable a la población vulnerable, y en ella están involucrados quienes (i) van a ser suspendidos de los servicios públicos por incumplimiento de sus obligaciones contractuales, (ii) pero tienen el derecho a la continuidad en la prestación de ese servicio, debido a que son sujetos de especial protección constitucional y la suspensión puede aparejar el desconocimiento de sus derechos fundamentales, entonces la obligación de la empresa de servicios, de continuar con la prestación del servicio público de acueducto—aunque de otra forma—, sólo cesa a partir del momento en el cual se produzca un relevo institucional, y la entidad estatal pueda garantizarle efectivamente, al sujeto especialmente protegido, cantidades de agua suficientes para el consumo humano cuando este lo requiera.

4.6. Bajo este entendido, la jurisprudencia de esta Corte ha sido pacífica en reconocer que los sujetos de especial protección constitucional tienen derecho a un contenido mínimo de agua que no es susceptible de restricción bajo ninguna hipótesis. Por esta razón no resulta aceptable que, por mora en el pago de las facturas del servicio público se impida, por parte de la empresa prestadora del servicio, el acceso al líquido de los sujetos de especial protección constitucional, más aún cuando con ello se afectan otros derechos fundamentales.

Lo anterior no exonera a estas empresas de explorar todas las opciones posibles para que los usuarios que no pueden pagar la totalidad de sus deudas, cumplan con su obligación, a través de una revisión periódica de los acuerdos de pago suscritos con los beneficiarios.”(Subraya y negrilla fuera de texto)

Conforme con dichos apartados, se puede concluir que:

- a) *Para evitar la suspensión del servicio el usuario deberá acreditar las siguientes condiciones: i) que es un sujeto de especial protección constitucional; ii) el motivo de la morosidad es involuntario e incontrolable; y iii) la suspensión del servicio implica la vulneración de otros derechos fundamentales.*
- b) *La suspensión del servicio público tiene como límite el debido proceso y los derechos fundamentales de sujetos de especial protección constitucional.***
- c) *Todo usuario que pretenda la continuidad en la prestación de los servicios públicos, pese a la falta de pago, debe cumplir con la carga de informar al prestador lo siguiente: que en su vivienda reside al menos un sujeto especialmente protegido; que la suspensión del servicio puede desconocer los derechos constitucionales de ese sujeto; que el incumplimiento de las obligaciones facturadas se debe a circunstancias involuntarias e insuperables, salvo que se trate de personas que estén en las condiciones del nivel uno (1) de SISBEN, evento en que dicho presupuesto se presume, y, sólo podrá procederse a la suspensión del servicio, si el prestador de servicios públicos desvirtúa la presunción o justifica de forma suficiente el corte del agua potable.*
- d) *Si el usuario acredita las condiciones señaladas, el prestador podrá suspender la forma de prestar el servicio de acueducto, y pasar a suministrarle al usuario cantidades mínimas de agua potable para satisfacer las necesidades básicas de los sujetos de especial protección constitucional, sin que signifique que el prestador no pueda explorar otras opciones para que los usuarios paguen sus deudas. (...)*

Teniendo en cuenta el concepto anterior, se puede colegir que, la suspensión del servicio es un mecanismo legal que tienen los prestadores en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario o suscriptor, específicamente por falta de pago de la factura. No obstante, podrán presentarse excepciones siempre que el usuario acredite una serie de condiciones que ha fijado la Corte Constitucional así: (i) que es un sujeto de especial protección constitucional o en su vivienda reside al menos un sujeto de especial protección constitucional, (ii) el motivo de la morosidad es por una circunstancia involuntaria e insuperable, salvo que se trate de personas en nivel uno (1) del SISBEN, caso en el cual el prestador deberá desvirtuar la presunción, y (iii) que la suspensión del servicio implica la vulneración de otros derechos fundamentales.

Si el usuario acredita alguna de estas condiciones, el prestador podrá limitar la forma de suministrar el servicio, a las cantidades mínimas de agua potable para satisfacer las necesidades básicas de los sujetos de especial protección constitucional, sin que esto signifique que no pueda buscar mecanismos para que los usuarios paguen las facturas en mora, tal como lo señala la Corte.

Las causales de suspensión para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, deberán verificarse de igual forma en consideración de lo señalado en el artículo 2.3.1.3.2.5.23. del Decreto 1077 de 2015 el cual, señala los eventos en que se considera procedente dicha medida.

De igual forma, es preciso aclarar que en cuanto refiere a los servicios públicos de saneamiento básico, estos son, alcantarillado y aseo, no se hace procedente la suspensión del servicio en atención a la imposibilidad técnica de ello, así como en aplicación de políticas públicas

ambientales. Por lo cual, y en cuanto refiere al servicio público de aseo, se presenta la opción del cobro de una tarifa especial por inmueble desocupado, como ya fue expuesto en el numeral anterior, siempre que se verifique conforme con la regulación este aspecto.

Por su parte y en cuanto refiere al servicio público de alcantarillado, considerando que el mismo se cobra en una proporción de uno a uno con el consumo del servicio público domiciliario de acueducto, el mismo guarda proporcionalidad y corre la suerte del primero, lo cual determina la procedencia del cobro, salvo algunas excepciones en consideración de situaciones particulares.

Ahora bien, es preciso mencionar que el artículo 141 de la Ley 142 establece lo concerniente al incumplimiento del contrato que, a diferencia de lo establecido en el artículo 140 ibídem, ya no genera la suspensión del servicio, sino la procedencia de la terminación del contrato y el consecuente corte del servicio, cuando dicho incumplimiento es repetitivo o respecto de temas que afecten gravemente al prestador. Temas que deben ser determinados en el contrato de prestación de forma expresa.

Sin embargo, la misma norma señala que el atraso en el pago de tres facturas y la reincidencia en un periodo de dos años, son causales de suspensión que permiten establecer la afectación grave al prestador, por lo cual, se hace procedente para el mismo resolver el contrato, lo cual de suyo conlleva al corte del servicio como medida definitiva. En cuanto refiere a dichas causales de terminación del contrato y corte del servicio, los artículos 2.3.1.3.2.6.25 2.3.1.3.2.6.26. del Decreto 1077 de 2015 consagran:

“ARTÍCULO 2.3.1.3.2.6.25. DE LAS CAUSALES DE CORTE DE LOS SERVICIOS. Son causales de corte del servicio, la reincidencia en las causales de suspensión establecidas en la subsección 5ta del presente decreto, durante un período no superior a dos (2) años. Adicionalmente, el incumplimiento reiterado del contrato de prestación de servicios, en las condiciones de tipo y frecuencia que determine la entidad prestadora de los servicios públicos, siempre y cuando no constituya una causal de suspensión del servicio. (Decreto 302 de 2000, artículo 28).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.6.26. DE LAS CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO. *La entidad prestadora de los servicios públicos, **solamente podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes las siguientes causales de terminación del contrato y corte del servicio:***

- 1. La falta de pago de tres (3) facturas de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.*
- 2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Entidad Prestadora de los Servicios en virtud de este decreto.*
- 3. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la entidad prestadora de los servicios públicos a realizar los cobros a que haya lugar.*
- 4. La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.*
- 5. La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.*

6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

7. *Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal. (Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 8o). (Decreto 302 de 2000, artículo 29).*” (resaltado fuera de texto)

Lo anterior, en consideración del debido proceso y demás aspectos acordados en el contrato de prestación del servicio y salvo la existencia de sujetos de especial protección, siempre que se cumpla lo determinado por la Corte Constitucional, como ya fue expuesto.

(iii) Prescripción de la factura de servicios públicos domiciliarios.

Considerando que la consulta refiere la mora de los usuarios en el pago de las obligaciones a su cargo durante un periodo continuo, así como, el incremento sostenido de la deuda y el riesgo de sostenibilidad financiera del prestador, se considera necesario mencionar por parte de esta Oficina, que debe ser verificados los diferentes aspectos a cargo del prestador en consideración de la normativa y respecto del cobro de las facturas como títulos ejecutivos, en este contexto, a continuación se expone la línea doctrinal frente al tema de prescripción de la factura que ha sido desarrollado por esta Oficina. Así a través de concepto SSPD-OJ-2025-309 se mencionó:

*“(…) No obstante, **la legislación contempla un término para que los prestadores realicen el correspondiente cobro, so pena de que opere la prescripción y la obligación contenida en la factura se extinga.***

Sobre el particular, esta oficina en Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-03 indicó lo siguiente:

“6.2 PRESCRIPCIÓN.

El fenómeno de la prescripción, es un modo de extinción de las obligaciones por el 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 para la prescripción de los títulos ejecutivos opera la prescripción de la acción ejecutiva y de ella se ocupa nuestro Código Civil.

La factura cambiaria es considerada por nuestro ordenamiento jurídico como título valor, por ende, la prescripción de la acción cambiaría por expresa remisión del artículo 789 del Código de Comercio es de tres años.

La factura de servicios públicos por considerarse un título ejecutivo y no un título valor, se predica respecto de la misma 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.

En este orden de ideas, frente a la factura expedida por las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios, no pueden predicarse las acciones ni las excepciones

cambiarías, sino que tan sólo serán de recibo las excepciones ejecutivas derivadas de la naturaleza de título ejecutivo.

Así las cosas, 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 (...) (Subraya fuera del texto)

De tal forma que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8 de la Ley 791 de 2002, **la prescripción de la obligación opera por mandato de la ley, y una vez han transcurrido 5 años desde la expedición de la factura, sin que la empresa haya iniciado acciones judiciales para su cobro.**

Ahora bien, en lo que se refiere a la autoridad competente para declarar dicha prescripción, conviene traer a colación lo indicado por esta oficina en Concepto SSPD-OJ-2022-118 así:

“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 dicha circunstancia 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, considerando para este último caso que la jurisdicción coactiva se predica respecto de aquellos prestadores que tiene la naturaleza de empresas industriales y comerciales del Estado o municipios prestadores directos del servicio.” (Subraya por fuera del texto)

De ahí que, dependiendo de la naturaleza de la empresa prestadora, se determina la competencia para la declaratoria de la prescripción. Al respecto, esta Oficina señaló en Concepto SSPD OJ- 2025-187 lo siguiente:

“(…)

i) Cuando se trate de empresas oficiales (EICE) o de municipios que sean prestadores directos del servicio y que tienen función jurisdiccional coactiva, el usuario y/o suscriptor podrá solicitar al mismo operador administrativo la declaratoria de prescripción.

ii) Cuando se trate de empresas que iniciaron proceso ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria para el cobro de las facturas de servicios públicos, la oportunidad para que el usuario y/o suscriptor solicite la prescripción es en la contestación de la demanda, formulando contra el mandamiento de pago la excepción de prescripción extintiva, y el juez estará en la obligación de estudiar su procedencia y decidir en sentencia.

iii) Cuando se trate de empresas que no han iniciado proceso ejecutivo para el cobro de las obligaciones debidas, y el usuario y/o suscriptor considera que sobre las mismas operó la prescripción, podrá presentar demanda ante la jurisdicción ordinaria para que mediante el trámite de un proceso declarativo el juez la declare.” (Subraya por fuera del texto)

Así las cosas, dependiendo de la naturaleza de la empresa prestadora, se determina la competencia para la declaratoria de prescripción, y será deber del juez o del operador administrativo, según sea el caso, decidir acerca de su procedencia, mediante la expedición del correspondiente acto judicial o administrativo, como corresponda. (...)” (negrilla fuera de texto)

Conforme con el concepto en cita, la factura de servicios públicos domiciliarios es considerada un título ejecutivo respecto del cual se predicán las excepciones ejecutivas derivadas de dicha naturaleza; así las cosas, operará la prescripción una vez han transcurrido 5 años desde la expedición de la factura y sin que el prestador haya iniciado acciones judiciales para su cobro.

En este sentido, 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, el obligado a 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 judicial se decrete lo pretendido.

Finalmente, frente al tema de los lineamientos y buenas prácticas en la administración del prestador para gestionar su cartera morosa, es un aspecto que corresponde determinar a este en consideración al principio de la libre autonomía que gobierna sus actos y contratos, con lo cual debe propender por desarrollar estrategias que permitan la pronta recuperación de la cartera, evitando la extinción de las obligaciones de los usuarios morosos, con cargo a la asunción de pérdidas para el prestador, así como, la adopción de medidas que permitan implementar las herramientas que le concede la normativa para mitigar los riesgos ante los incumplimientos de los usuarios.

Acciones que deben ser oportunas y eficientes, que conlleven al cumplimiento de los indicadores de gestión trazados por el prestador, así como de las normas de calidad que eviten la afectación de este en la viabilidad técnica, económica o jurídica que puedan conllevar a la adopción de medias por parte de este ente de control, como la concebida en el numeral 81.7, artículo 81 de la Ley 142 de 1994, en atención de lo considerado sobre el particular en los artículos 58 y siguientes ibídem.

Lo anterior, ante la prohibición establecida para esta Superintendencia en el parágrafo 1, artículo 79 de la Ley 142 de 1994 la cual establece:

*“(...) PARÁGRAFO 1o. En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que **ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya.** El Superintendente podrá, pero no está obligado, <sic> visitar las empresas sometidas a su vigilancia, o pedirles informaciones, sino cuando haya un motivo especial que lo amerite. (...)”* (negrilla fuera de texto)

CONCLUSIONES

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

- Para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, no existe norma que regule el tema de tarifa en inmuebles desocupados, por tanto, será procedente el cobro del cargo fijo, salvo que el prestador y el usuario por mutuo acuerdo hayan convenido la suspensión del servicio, caso en el cual, no se realizará cobro alguno mientras dure la suspensión, siempre y cuando se haya pactado este aspecto.
- En relación con el servicio público de aseo, la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021 establece tarifas especiales para inmuebles desocupados, las cuales se diferencian entre prestadores que atiendan más de 5000 suscriptores o hasta 5000 suscriptores, pero en cualquiera de los casos, es necesario que se acredite la desocupación del inmueble, para lo cual, el usuario debe aportar alguno de los documentos señalados en el artículo 5.3.5.9.5. de la Resolución CRA 943 de 2021. Lo anterior, toda vez, que actividades como la poda de árboles, barrido, corte de césped, entre otras, se continúan prestando.
- La suspensión de los servicios públicos domiciliarios es un mecanismo legal que tienen los prestadores en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario o suscriptor, específicamente por falta de pago de la factura.
- Para que el prestador no suspenda el servicio público domiciliario, se deberán acreditar una serie de condiciones que ha fijado la Corte Constitucional por parte del usuario y/o suscriptor, estas son: (i) que sea un sujeto de especial protección constitucional o en su vivienda reside al menos un sujeto de especial protección constitucional, (ii) el motivo de la morosidad sea por una circunstancia involuntaria e insuperable, salvo que se trate de personas en nivel uno (1) del SISBEN, caso en el cual el prestador deberá desvirtuar la presunción, y (iii) que la suspensión del servicio implique la vulneración de otros derechos fundamentales.
- En cuanto refiere a los servicios públicos de saneamiento básico, esto es, alcantarillado y aseo, no se hace procedente la suspensión del servicio en atención a la imposibilidad técnica de ello, así como en aplicación de políticas públicas ambientales. Por lo cual, y en cuanto refiere al servicio público de aseo, se presenta la opción del cobro de una tarifa especial por inmueble desocupado.
- El atraso en el pago de tres facturas y la reincidencia en un periodo de dos años, son causales de suspensión que permiten establecer la afectación grave al prestador de servicios públicos domiciliarios, por lo cual, se hace procedente para el mismo resolver el contrato, lo cual de suyo conlleva al corte del servicio como medida definitiva, de conformidad con lo señalado en el artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y artículos 2.3.1.3.2.6.25 y 2.3.1.3.2.6.26. del Decreto 1077 de 2015.
- La factura de servicios públicos domiciliarios es considerada un título ejecutivo respecto del cual se predicen las excepciones ejecutivas derivadas de dicha naturaleza, así las cosas, operará la prescripción una vez han transcurrido 5 años desde la expedición de la factura y sin que el prestador haya iniciado acciones judiciales para su cobro.
- Los lineamientos y buenas prácticas en la administración del prestador para gestionar su cartera morosa, es un aspecto que corresponde determinar a este en consideración al principio de la libre autonomía que gobierna sus actos y contratos, con lo cual debe propender por desarrollar estrategias que permitan la pronta recuperación de la cartera, evitando la extinción de las obligaciones de los usuarios morosos, con cargo a la asunción de pérdidas para el prestador.

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 LUCIA MORENO GONZÁLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica