

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página **1** de **16**

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-188

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

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 como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

¹ Radicado

TEMA: ACUERDOS CON PRESTADORES

Subtemas: OCUPACIONES IRREGULARES, SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

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

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

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

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

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:

"(...) acudo a su despacho con el fin de obtener orientación sobre el procedimiento administrativo idóneo para articular la gestión de servicios públicos en los bienes que conforman el inventario de la Sociedad de Activos Especiales (SAE).

Dada la naturaleza de estos activos, se presentan situaciones donde la finalización de contratos o la detección de ocupaciones irregulares exigen una respuesta administrativa ágil para la suspensión y posterior reactivación de los servicios.

Por lo anterior, solicito se informe cuál es el trámite o la vía administrativa para:

- Implementar un mecanismo de "Corte Preventivo por Pérdida de Tenencia Legítima ": Que permita a la SAE solicitar la suspensión inmediata del servicio apenas finalice un contrato o se detecte una ocupación irregular, congelando así la generación de deuda.*
- Establecer un protocolo de "Activación Ágil Post-Recuperación": Que garantice que, una vez el bien sea saneado, la reconexión sea inmediata para facilitar su nueva ocupación por arrendamiento o venta.*

Buscamos identificar el procedimiento correcto para que esta gestión deje de ser un trámite individual y dispendioso, y se convierta en una operación de portafolio coordinada que proteja la eficiencia en la administración de los recursos públicos a nuestro cargo. (...)"

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Ley 599 de 2000⁶

Ley 820 de 2003⁷

Resolución CRA 943 de 2021⁸

Resolución CREG 108 de 1997

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁹

Decreto Ley 19 de 2012¹⁰

Decreto 3130 de 2003.¹¹

Concepto SSPD-OJ-2025-199

⁵ "por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."

⁶ "Por la cual se expide el Código Penal"

⁷ "por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones."

⁸ "Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones."

⁹ "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."

¹⁰ "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."

¹¹ "Por medio del cual se reglamenta el artículo 15 de la Ley 820 de 2003"

CONSIDERACIONES

En sede de consulta no es procedente emitir pronunciamientos o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones, basadas en una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, los cuales no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que se emiten de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Para la atención de la consulta nos ocuparemos de los siguientes ítems: a) Suspensión del servicio de común acuerdo, b) Suspensión del servicio por incumplimiento, c) Causación de cargos fijos en suspensión, d) Restablecimiento del servicio, e) Solidaridad en servicios públicos domiciliarios, f) Tenencia o posesión irregular de predios, g) Corte del servicio, h) Defraudación de fluidos y, i) Mecanismos de defensa del usuario.

Sea lo primero indicar que la Ley 142 de 1994, no incorpora normas especiales referentes a la prestación de servicios públicos a inmuebles objeto de procesos de extinción de dominio, ni normas de las que se derive un trato especial respecto a estos una vez finalizado el proceso.

Así las cosas, al responsable de la administración de estos bienes, le compete ejercer los derechos y cumplir las obligaciones, que al propietario del inmueble correspondería en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

No obstante, lo anterior, en desarrollo de la autonomía de la voluntad, la entidad puede procurar suscribir contratos o convenios con los prestadores, para establecer condiciones que favorezcan la administración de los bienes, en atención a las dificultades propias de los predios administrados, su volumen, dispersión geográfica y la escasez de recursos para la atención de los costos fijos.

Así las cosas, en atención a que la consulta es general, sin diferenciar los servicios públicos domiciliarios a que hace referencia, aludiremos a la normativa general aplicable, por lo cual, se aclara que cada servicio tiene particularidades regulatorias que deben ser tenidas en cuenta por los prestadores y los suscriptores o usuarios.

Suspensión del servicio de común acuerdo

Dentro de las opciones que el propietario de un inmueble tiene en el contrato de servicios públicos domiciliarios, está el solicitar la suspensión del servicio de común acuerdo con el prestador, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994.

“Artículo 138. Suspensión de común acuerdo. Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.”

Esta figura permite interrumpir temporalmente la prestación del servicio público domiciliario, manteniendo el contrato de condiciones uniformes vigente y se caracteriza porque: a) se realiza a solicitud del suscriptor o usuario, y b) requiere la aceptación del prestador y de los terceros que puedan resultar afectados. Lo anterior implica que la suspensión de común acuerdo no constituye una facultad unilateral del suscriptor o usuario, sino una figura que exige la concurrencia de las voluntades previstas en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994.

Esto resulta útil en atención a que las normas vigentes en materia de servicios públicos domiciliarios prohíben la prestación gratuita del servicio (artículo 99.9¹² de la Ley 142 de 1994) y no prevén tarifas especiales para inmuebles que teniendo conexión al servicio se encuentren deshabitados o desocupados. Por lo tanto, para que el prestador no efectúe cobro del servicio o cobre un valor menor, se requiere suspender la prestación del servicio de común acuerdo.

No hay una norma que establezca un límite temporal a la suspensión de mutuo acuerdo, sobre tal aspecto se estará a lo previsto en las condiciones del contrato o a lo que definan las partes al acordar la suspensión. Igualmente, esta figura se puede usar las veces que se requiera durante la vigencia del contrato.

Para el caso del servicio de energía eléctrica y gas combustible por red física, además de lo previsto en la Ley 142 de 1994, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en los artículos 49 y siguientes de la Resolución CREG 108 de 1997.

Para el servicio de acueducto, el procedimiento es el dispuesto en los artículos 2.3.1.3.2.5.20. y siguientes del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015.

Debe tenerse en cuenta que los servicios públicos domiciliarios de aseo y alcantarillado no admiten suspensión por razones técnicas y físicas de salubridad pública y política ambiental.

A pesar de esto, en lo que respecta al servicio de aseo, el artículo 5.3.2.3.7. de la Resolución CRA 943 de 2021 dispone una tarifa especial para inmuebles que acrediten encontrarse desocupados de conformidad con el procedimiento previsto en dicho artículo.

Suspensión del servicio por incumplimiento

Debe tenerse en cuenta que el prestador está obligado a suspender el servicio por incumplimiento, en los términos de los artículos 130 y 140 de la Ley 142 de 1994, mientras se subsanan las causas que dieron origen a la decisión:

“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. (...)

¹² “(...) 99.9. (...) En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta Ley para ninguna persona natural o jurídica. (...)”

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"¹³.

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."

"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."

Los plazos para efectuar la suspensión por incumplimiento previstos en las normas transcritas son máximos; Sin embargo, el prestador puede establecer en su contrato plazos inferiores.

La suspensión por incumplimiento da derecho al prestador para cobrar cargos por reconexión o reinstalación, como indica el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, de conformidad con lo que haya previsto en el contrato, pero exige que: a) el servicio haya sido efectivamente suspendido y b) que se hayan generado costos.

"Artículo 96. Otros cobros tarifarios. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

<Aparte tachado declarado INEXEQUIBLE> En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos (...)"

No sobra aclarar que estas reglas sobre la suspensión del servicio por incumplimiento, no tienen en cuenta situaciones particulares que puedan derivarse del estado jurídico de las personas

¹³ "Artículo 12. Deberes especiales de los usuarios del sector oficial. El incumplimiento de las entidades oficiales de sus deberes como usuarios de servicios públicos, especialmente en lo relativo a la incorporación en los respectivos presupuestos de apropiaciones suficientes y al pago efectivo de los servicios utilizados, es causal de mala conducta para sus representantes legales y los funcionarios responsables, sancionable con destitución."

jurídicas propietarias de los predios, tales como que estén sujetas a procesos concursales o liquidatorios, caso en el cual los contratos y los créditos de los prestadores deberán sujetarse a las normas especiales que rigen dichos procesos. Igualmente, el hecho de que un inmueble esté en extinción de dominio no cambia las razones ni la forma en que se le pueden suspender los servicios públicos, ya que se siguen aplicando las mismas reglas generales de siempre.

Causación de cargos fijos en suspensión

De otra parte, para las decisiones que en la administración de predios se deba adoptar, deben tenerse en cuenta los elementos de las fórmulas tarifarias, para tener claridad sobre los costos que se pueden causar en inmueble no habitados, para tal efecto, transcribimos lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994:

“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 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.”

Como se observa, los cargos fijos pueden seguir causándose en los periodos de suspensión del servicio, si son necesarios para garantizar que el prestador pueda restablecerlo.

Restablecimiento del servicio

Como indica el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe: a) eliminar la causa de suspensión, b) pagar los gastos de reinstalación o reconexión en los que el prestador incurra, y c) satisfacer las sanciones previstas en las condiciones uniformes del contrato (por ejemplo, intereses de mora).

“Artículo 142. Reestablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

<Ver Notas del Editor> Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.”

Frente al pago de los gastos de reinstalación o reconexión, se aclara que esto solo procede si hubo efectiva suspensión del servicio.

De otra parte, si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el artículo 142, habrá falla del servicio.

Dicha norma solo alude a que el restablecimiento se haga en un plazo razonable, desde que el suscriptor o usuario cumpla con los requisitos para el restablecimiento del servicio, sin embargo, debe tenerse en cuenta lo previsto en el artículo 42 del Decreto Ley 19 de 2012, que dispone que la reconexión debe producirse dentro de las 24 horas (comunes) siguientes a la desaparición de la causa que dio origen a la suspensión.

“Artículo 42. Reconexión de los servicios públicos domiciliarios. Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.”

Esta Oficina se pronunció sobre esta disposición en el Concepto SSPD-OJ-2025-199:

“(…) En este punto, conviene rectificar la postura expresada en el Concepto SSPD-OJ 2020-892 y en cualquier otro concepto donde se haya indicado una discrepancia entre la Ley 142 de 1994 y el Decreto Ley 019 de 2012, con respecto al termino para restablecer el servicio, toda vez que, no se trata de una norma contraria al régimen de servicios públicos, ni tiene como objetivo derogar una disposición especial. Pues, por el contrario, fija el término de 24 horas como el plazo razonable del que habla el régimen en términos generales para la reconexión del servicio. (…)

De tal forma que, las empresas de servicios públicos están en la obligación de restablecer el servicio público dentro de las 24 horas siguientes a la decisión que resuelva favorablemente una solicitud de reconexión, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, y será obligación de los prestadores proceder en ese sentido, so pena de la

imposición de sanciones por parte de esta Superintendencia por incumplimiento del régimen de servicios públicos y de las normas regulatorias. (...)

De manera que, para que el plazo de reconexión se considere razonable, las 24 horas que se indican en el artículo 42 del Decreto 19 de 2012 deben contarse como horas corrientes y no hábiles, esto en razón a que la norma no lo indicó y porque contar dicho plazo en horas hábiles, desnaturalizaría el propósito de la norma, que en términos generales tiene como objetivo la eficiencia y la eficacia de las actuaciones de la administración. (...)"

Solidaridad en servicios públicos domiciliarios

Tal como lo indica el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 128 y 129 de la Ley 142 de 1994, los prestadores definen las condiciones uniformes en que están dispuestos a prestar el servicio, y una vez el propietario o quien utiliza un inmueble solicita recibirlo, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por el prestador existirá contrato de servicios públicos.

“Artículo 128. Contrato de servicios públicos. Es 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 acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios. (...)"

“Artículo 129. Celebración del contrato. Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.”

Como se indicó, la Ley 142 de 1994 en su artículo 130 dispone que los propietarios o poseedores de un inmueble, los suscriptores y los usuarios¹⁴ del servicio público domiciliario son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Esta solidaridad legal es una garantía que permite al prestador exigir el pago de toda deuda originada en el contrato de condiciones uniformes a: a) el propietario del inmueble, b) el poseedor del inmueble, c) el suscriptor del contrato y d) los usuarios del servicio.

¹⁴ Para comprender esta norma, deben tenerse en cuenta las definiciones contenidas en la Ley 142 de 1994: “ARTÍCULO 14. DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar esta Ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: (...)

14.31. SUScriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (...)

14.33. USUARIO. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (...)

Con fundamento en ella, el prestador puede requerir de uno o varios de los deudores solidarios, el pago total de las obligaciones derivadas del contrato.

A su vez, esta previsión legal permite que cualquiera de los deudores solidarios que pague, se subrogue en el derecho del prestador para cobrar de cada uno de los codeudores la cuota que le corresponda en la deuda.

Como indica el párrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, si el prestador no cumple con la obligación de suspender el servicio dentro del plazo previsto en el contrato, que no puede exceder del establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 (2 períodos de facturación si ésta es bimestral o 3 si es mensual) se rompe la solidaridad legal.

Así las cosas, desde el periodo siguiente al que debió efectuarse la suspensión, el deudor solidario que no utilice el servicio, no estará obligado a responder por el pago de la facturación que se cause en adelante.

Sin embargo, dado que los servicios públicos domiciliarios de aseo y alcantarillado no admiten suspensión, tampoco se predica de ellos la posibilidad de rompimiento de la solidaridad.

De otra parte, en los casos de contratos de arrendamiento, se debe tener en cuenta lo dispuesto por el Decreto Ley 19 de 2012 en su artículo 44:

“Artículo 44. Autorización previa del arrendador. El suscriptor potencial de un servicio público domiciliario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación de un servicio, deberá obtener la autorización previa del arrendador. Las empresas prestadoras de servicios públicos no podrán prestar el respectivo servicio sin la previa autorización expresa del arrendador.”

Así las cosas, en caso que el prestador acceda a la suscripción del contrato de servicios públicos con un arrendatario, sin autorización del propietario del predio, no podrá cobrarle al propietario las sumas causadas por la ejecución del contrato, similar situación se presentaría si accediera a modificar las conexiones existentes sin dicha autorización, puesto que no podría cobrar al propietario los costos de dicha conexión nueva.

No obstante, lo anterior, **para el caso de contratos de arrendamiento de vivienda urbana** la Ley 820 de 2003 establece en el artículo 15, que en los casos que la responsabilidad del pago de los servicios públicos sea del arrendatario, para que el inmueble no quede afecto al pago de los servicios, al momento de la celebración del contrato el arrendador puede exigir al arrendatario garantías o fianzas, veamos:

“Artículo 15. Reglas sobre los servicios públicos domiciliarios y otros. Cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, se deberá proceder de la siguiente manera, con la finalidad de que el inmueble entregado a título de arrendamiento no quede afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios:

1. Al momento de la celebración del contrato, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a cada empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios el pago de las facturas correspondientes.

La garantía o depósito, en ningún caso, podrá exceder el valor de los servicios públicos correspondientes al cargo fijo, al cargo por aportes de conexión y al cargo por unidad de consumo, correspondiente a dos (2) períodos consecutivos de facturación, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

El cargo fijo por unidad de consumo se establecerá por el promedio de los tres (3) últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

2. Prestadas las garantías o depósitos a favor de la respectiva empresa de servicios públicos domiciliarios, el arrendador denunciará ante la respectiva empresa, la existencia del contrato de arrendamiento y remitirá las garantías o depósitos constituidos.

El arrendador no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquél en el que se efectúa la denuncia del contrato y se remitan las garantías o depósitos constituidos. (...)

4. Una vez notificada la empresa y acaecido el vencimiento del período de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos recaerá única y exclusivamente en el arrendatario. En caso de no pago, la empresa de servicios públicos domiciliarios podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario. (...)

5. En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, propietario, arrendatario o poseedor del inmueble podrá solicitar a la empresa de servicios públicos domiciliarios, la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso que lo solicite el arrendador o propietario.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no podrán, en ningún caso, ser motivo para que la empresa se niegue a la reconexión, cuando dicha reconexión sea solicitada en los términos del inciso anterior.

6. Cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios instalen un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quién solicite el servicio. Para garantizar su pago, la empresa de servicios públicos podrá exigir directamente las garantías previstas en este artículo, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, la empresa de servicios públicos determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos de conformidad con la reglamentación expedida en los términos del parágrafo 1° de este artículo. (...)

Como se observa, en los casos de arrendamiento de **vivienda urbana** el propietario cuenta con la posibilidad de no verse afectado por el incumplimiento del arrendatario, para lo cual debe cumplir con el procedimiento antes anotado, de denunciar el contrato de arrendamiento y ver que se constituyan las garantías, el cual está reglamentado en el Decreto 3130 de 2003.

Tenencia o posesión irregular de predios

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el suscriptor se puede librar temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, cuando existen controversias relacionadas con la tenencia, posesión material o propiedad del inmueble en que se recibe un servicio público, garantizando a su vez la prestación del servicio a los consumidores, para lo cual se exige el inicio de actuaciones policivas o procesos judiciales respecto a la tenencia, posesión o propiedad del inmueble, veamos:

***“Artículo 128.** (...) Las comisiones de regulación podrán señalar, por vía general, los casos en los que el suscriptor podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la empresa, en la forma en que lo determinen las comisiones, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores. (...)”*

Con respecto al servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, la Resolución CRA 943 de 2021, a partir del artículo 1.15.1 determina el procedimiento que debe surtir el propietario para la liberación temporal de las obligaciones derivadas del contrato:

***“Artículo 1.15.1. Liberación temporal de las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos.** Sin perjuicio de lo establecido en el parágrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, para que opere la liberación temporal de las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos en favor del suscriptor, este deberá acreditar ante la empresa que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de autoridad de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.*

Para acreditar tal situación, el suscriptor deberá presentar ante el prestador de servicios públicos, copia del auto admisorio de la demanda, copia de la medida cautelar o constancia de radicación de la querella policiva, según sea el caso, en los términos del artículo 1.15.4 de esta resolución.

En virtud de lo establecido en el último inciso del artículo 128 de la Ley 142 de 1994, una vez acreditadas las causales a las que hace referencia el presente artículo, la empresa facilitará la celebración del contrato con los consumidores y mientras la providencia judicial o la decisión de la autoridad de policía no se encuentren en firme, la liberación de sus obligaciones contractuales tendrá carácter temporal.

Parágrafo 1. Los efectos de la liberación de las obligaciones contractuales se producirán a partir de la fecha en la cual el suscriptor acredite ante la empresa la ocurrencia de la causal en la forma establecida en esta resolución.

Tanto el suscriptor como la empresa prestadora, estarán sujetos a los procedimientos y términos previstos en la ley para tal efecto.

Parágrafo 2. La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad, respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos anteriores a tal situación. (Resolución CRA 478 de 2009, art. 1)."

Frente al servicio de energía eléctrica y gas por red de ductos, las normas aplicables se encuentran en la Resolución CREG 108 de 1997, en los artículos 9 y 10:

"Artículo 9o. Forma de acreditar que existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 128 de la ley 142 de 1994, el contrato de servicios públicos debe establecer que el suscriptor no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la empresa, que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos, la empresa deberá facilitar la celebración del contrato con los consumidores.

Para que el suscriptor deje de ser parte del contrato de servicios públicos en el evento descrito en el inciso anterior, el suscriptor deberá presentar ante la empresa de servicios públicos que suministra el servicio de electricidad o de gas por red de ductos, copia del auto admisorio de la demanda, o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial, o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble."

Como se observa, la finalidad de estas normas es: a) proteger a los propietarios de las deudas ocasionadas en la prestación del servicio público, y b) garantizar la prestación del servicio a las personas que utilizan el inmueble bajo un nuevo contrato que ellas suscriban con el prestador, mientras se soluciona en forma definitiva la controversia en torno a la calidad que tienen frente al inmueble. Estas figuras constituyen mecanismos expresamente previstos por el régimen de los servicios públicos domiciliarios para atender controversias relacionadas con la tenencia, posesión o propiedad de los inmuebles y sus efectos frente al contrato de servicios públicos.

Sin embargo, esto solo opera en forma temporal y respecto a las deudas causadas hacia el futuro, por consiguiente, las obligaciones causadas con anterioridad deberán analizarse conforme a las reglas generales de la solidaridad.

Corte del servicio

Es importante señalar que la suspensión y el corte del servicio son dos medidas diferentes: la primera, hace referencia a una suspensión temporal del suministro del servicio hasta que el usuario dé cumplimiento a la obligación de pago pendiente o subsane la situación que generó la suspensión; la segunda, esto es, la terminación del contrato y el corte del servicio, implica que la prestación cesa de manera definitiva, cuando: a) el usuario incumple los términos del contrato por varios meses, esto es, es reincidente, o b) en materias que afecten gravemente al prestador o a terceros, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 141 de la Ley 142 de 1994.

No sobra advertir que los prestadores solo pueden proceder a la suspensión o corte del servicio, ante la existencia de causales consagradas en las normas de servicios públicos domiciliarios y en los contratos de condiciones uniformes.

Adicionalmente, para adoptar la decisión de suspensión o corte los prestadores deben respetar el debido proceso, derecho a la defensa, contradicción y buena fe de los suscriptores o usuarios, siguiendo el trámite que hayan adoptado en el contrato. Por tal motivo, no es procedente implementar cortes preventivos por pérdida de tenencia legítima o suspensiones inmediatas¹⁵. En consecuencia, la sola manifestación del propietario o administrador del inmueble sobre la existencia de una ocupación irregular no constituye, por sí misma, una causal autónoma que habilite la suspensión o el corte del servicio por fuera de los procedimientos legal y contractualmente establecidos.

Defraudación de fluidos

De otra parte, si los ocupantes de un predio se conectan de manera irregular, esto es sin intervención del prestador, el propietario debe presentar denuncia penal por el delito de defraudación de fluidos, el cual se encuentra tipificado en el artículo 256 de la Ley 599 de 2000:

“Artículo 256. Defraudación de fluidos. <Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 1o. de enero de 2005. El texto con las penas aumentadas es el siguiente:> El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.”

Como se indicó previamente, el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas es causal de suspensión del servicio por incumplimiento. Lo anterior, sin perjuicio de las actuaciones administrativas y judiciales que, en cada caso, correspondan a las autoridades y a los prestadores competentes.

Mecanismos de defensa del usuario

Finalmente, de conformidad con lo indicado en el artículo 156 de la Ley 142 de 1994, en caso de considerar que un prestador no está facturando de conformidad con el contrato o con lo previsto

¹⁵ Sobre el particular, remitimos al consultante a los siguientes pronunciamientos:

Corte Constitucional. Sentencia C-150 de 2003, Magistrado Ponente: Manuel José Cepeda Espinosa. Bogotá D.C., 25 de febrero de 2003.

Corte Constitucional, Sentencia T-717 de 2010, Magistrado Ponente: María Victoria Calle Correa, Bogotá D.C., 8 de septiembre de 2010.

Corte Constitucional, Sentencia T-374 de 2018, Magistrado Ponente: José Fernando Reyes Cuartas, Bogotá D.C., 13 de septiembre de 2018.

en el régimen de servicios públicos, es necesario controvertir los cobros que se hagan en la factura.

Para tal efecto, el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 dispone que los suscriptores y usuarios pueden presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Por su parte, los artículos 154 y 159 determinan que contra los actos de a) negativa de contrato, b) suspensión, c) terminación, d) corte y e) facturación, proceden los recursos de reposición (ante el prestador) y en subsidio de apelación (del cual conoce esta Superintendencia).

A continuación, transcribimos el artículo 154 donde se encuentran los requisitos para presentación de los recursos:

“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.”

De otra parte, de considerar que las actuaciones del prestador no cumplen los requisitos previstos en la regulación de servicios públicos, puede presentar denuncia ante la Superintendencia, para lo cual debe identificar el prestador, enunciar los hechos a investigar e invocar las normas vulneradas, para que, a través de un proceso investigativo esta entidad determine si la actuación del prestador está o no ajustada a derecho y en caso contrario se impongan las sanciones a que haya lugar.

CONCLUSIONES

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

La normatividad que regula la prestación de servicios públicos domiciliarios no incorpora normas especiales para la prestación de servicios a inmuebles objeto de procesos de extinción de dominio, como administrador de los bienes debe hacer uso de las herramientas generales que la ley pone a su disposición para solucionar las problemáticas que enfrenta para controlar las deudas generadas por la prestación de los servicios.

No existe en el régimen de los servicios públicos domiciliarios una figura que permita implementar cortes preventivos o suspensiones inmediatas del servicio por la sola pérdida de tenencia legítima del inmueble o por la existencia de ocupaciones irregulares. En consecuencia, cualquier suspensión o corte deberá sujetarse a las causales, procedimientos y garantías previstas en la ley y en el contrato de condiciones uniformes.

Para atender las dificultades derivadas de la administración de estos bienes, podrán emplearse los mecanismos previstos en el ordenamiento jurídico, tales como la suspensión de común acuerdo, la acreditación de inmuebles desocupados cuando ello resulte procedente, la liberación temporal de obligaciones derivadas del contrato en los eventos previstos por la regulación, la denuncia de situaciones de fraude a las conexiones y los demás instrumentos contemplados en el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

En desarrollo de la autonomía de la voluntad, puede suscribir contratos o convenios con los prestadores para establecer condiciones que favorezcan la administración de los bienes a su cargo, y en general, que optimicen los canales de comunicación para agilizar:

- a) La acreditación de la existencia de predios desocupados para beneficiarse de menores tarifas.
- b) La suspensión de los servicios de mutuo acuerdo.
- c) La suspensión del servicio por incumplimiento en los casos que se detecte fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
- d) La liberación temporal de las obligaciones derivadas del contrato en caso de conflictos con ocupantes de los predios.
- e) La suscripción de acuerdos de pago sobre las deudas existentes que incluyan la condonación de intereses de mora.
- f) Agilizar el restablecimiento de los servicios suspendidos.

No sobra reiterar que los prestadores se encuentran sujetos a la ley y al contrato de condiciones uniformes, debiendo respetar el debido proceso, derecho a la defensa, contradicción y buena fe de los suscriptores o usuarios, por lo cual, no resulta posible la adopción de suspensiones o cortes del servicio en forma inmediata.

El restablecimiento del servicio deberá sujetarse a las reglas previstas en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, una vez desaparezcan las causas que dieron lugar a la suspensión y se cumplan los requisitos exigidos para su reconexión o reinstalación.

Cordialmente,

MARÍA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica (E)