

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página **1** de **12**

Bogotá D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-196

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: **MARCO LEGAL DE LA FACTURACIÓN EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y PROTECCIÓN DEL USUARIO FRENTE A COBROS NO AUTORIZADOS**

Subtemas: Marco de protección del usuario frente a cobros no autorizados - Clasificación de los inmuebles en materia de servicio público de aseo.

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

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relativas a la devolución de dineros cobrados al usuario, los plazos para dicha devolución, las facultades de la Superintendencia en materia sancionatoria y las visitas de verificación de las condiciones de los inmuebles, en especialmente respecto del servicio público de aseo, por lo que estas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Ley 1437 de 2011

Ley 1755 de 2015

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁶

Resolución CRA 943 de 2021⁷

Concepto Unificado SSPD-OJU-2022-40

CONSIDERACIONES

De manera previa y con el fin de emitir un concepto general, es preciso indicar que en sede de consulta no es posible emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones particulares y concretas, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia y no tienen carácter obligatorio o vinculante, por cuanto se expiden de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Asimismo, es importante mencionar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1369 de 2020, la competencia de esta Superintendencia, en particular, el ejercicio de las funciones presidenciales de inspección, vigilancia y control se

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."

circunscribe exclusivamente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, específicamente en lo relacionado con la ejecución de las actividades propias de la prestación de dichos servicios o las actividades complementarias, así como también la facultad de adelantar investigaciones administrativas a solicitud de parte o de forma oficiosa, las cuales pueden dar lugar a la imposición de sanciones por parte de esta Entidad, siempre que se encuentre una afectación directa e inmediata a los usuarios.

En este orden de ideas, y con el fin de ofrecer orientaciones generales sobre los temas consultados, en el presente concepto, se efectuarán algunas precisiones respecto de los siguientes ejes temáticos: (i) Marco de protección del usuario frente a cobros no autorizados; (ii) Clasificación de los inmuebles y visita de verificación en materia del servicio público de aseo.

(i) Marco de protección del usuario frente a cobros no autorizados.

Para iniciar, debe precisarse que el numeral 14.9 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994 define la factura de servicios públicos como el documento a través del cual el prestador determina y exige el pago de los valores derivados del consumo y de los servicios inherentes a su prestación, en el marco de la relación contractual de servicios públicos domiciliarios. La norma textualmente establece:

“14.9. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.”

Por otro lado, el aparte final del inciso segundo del artículo 148 de la Ley 142 de 1994, que hace referencia a los requisitos de las facturas de servicios públicos, dispone:

“ARTÍCULO 148. REQUISITOS DE LAS FACTURAS.

*(...) El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. **No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.**”* (Subraya y negrilla fuera de texto).

Tal como se observa, y por expresa prescripción normativa, los prestadores de servicios públicos domiciliarios no pueden cobrar servicios no prestados.

En el caso en que se haya cobrado un servicio no prestado, es deber del respectivo prestador el de proceder a la devolución de los cobros realizados desde el mismo momento en que los mismos se hayan empezado a realizar, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar y a que tiene derecho el usuario.

En el mismo sentido, quienes prestan servicios públicos domiciliarios no pueden realizar ningún tipo de cobro que no se haya incluido en la factura en la oportunidad debida, ya que así lo señala el artículo 150 de la Ley 142 de 1994:

“ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. *Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.”* (Subraya fuera de texto).

La finalidad de esta norma, además de sancionar la negligencia del prestador y obligarlo a facturar oportunamente los consumos, es brindar al usuario seguridad frente al cobro de los consumos en el período facturado, para que no se convierta en práctica ordinaria del prestador la acumulación de cuentas de períodos anteriores sin justificación, que haga imposible su posterior verificación y pago.

En otras palabras, lo que la Ley pretende es que sólo de manera excepcional los prestadores facturen, por un término que no supere los cinco (5) meses, servicios que no correspondan al período de lectura inmediatamente anterior a la expedición de la factura.

De otro lado, respecto de la excepción al término que establece el citado artículo 150, es decir, cuando se compruebe dolo del suscriptor o usuario, el prestador tendrá la carga de la prueba y deberá demostrar que el usuario tuvo la intención de hacer incurrir al prestador en error, omisión o que su conducta la dirigió a impedir la investigación por desviaciones significativas frente a consumos anteriores, evitando el cobro de bienes o servicios.

En lo que respecta a los mecanismos de defensa del usuario en sede del prestador, conviene señalar que estos se encuentran regulados por la Ley 142 de 1994, así, cuando se presenten situaciones en las que un prestador de servicios públicos incluya en la factura cobros que no se deriven de la prestación del servicio y que no hayan sido autorizados expresamente por el suscriptor o usuario, podrá presentarse la respectiva reclamación ante la empresa, solicitando su exclusión.

En particular, el artículo 152 dispone que es de la esencia del contrato de servicios públicos el derecho del suscriptor y/o usuario a presentar peticiones respetuosas ante los prestadores. A continuación, se expone su contenido:

“ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. *Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.*

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres”.

Nótese que, de conformidad con este artículo, es de la esencia del contrato de servicios públicos domiciliarios que el suscriptor y/o usuario puedan presentar ante el prestador reclamaciones, peticiones, quejas y recursos particulares como consecuencia de la ejecución del aludido contrato.

Ahora, particularmente en lo que concierne a la devolución de cobros no autorizados que se realice por vía particular, esta Oficina Asesora Jurídica se pronunció mediante Concepto Unificado SSPD-OJU-2022-40 señalando lo siguiente:

(...) 2.3. Devolución de dineros por la vía particular en ejercicio de la defensa del usuario en sede de la empresa y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Ante situaciones de inconformidad de un usuario frente a las facturas de cobro de servicios públicos que les son remitidas, este puede acudir de forma directa ante el prestador, efectuando las peticiones o reclamaciones que considere pertinentes, respecto de los valores con los que no está de acuerdo, o frente a las actuaciones de facturación que hayan sido desarrolladas por el respectivo prestador.

De conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, una vez resuelta la petición de fondo dentro del término legal, esto es, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de su presentación, el usuario tendrá acceso a los recursos previstos en el artículo 154 ibidem, que son un medio de impugnación, a través del cual puede manifestar su oposición o desacuerdo frente a las decisiones del prestador que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato, solicitando que esas decisiones sean revisadas, modificadas o revocadas por el mismo prestador en primera instancia, o por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en segunda instancia.

En este sentido, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala que el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato y, a renglón seguido, indica que “contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa, procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la ley”, lo que en otras palabras significa, que los recursos procedentes contra las decisiones referidas, son el de reposición en sede del prestador y los de apelación y queja ante la Superservicios, este último cuando quiera que el de apelación haya sido negado por quien debería resolver la primera instancia.

(...)

Entonces, si un usuario considera que se le han hecho cobros no autorizados, la reclamación deberá versar sobre las facturas con las que no esté de acuerdo, y una vez resueltas tales reclamaciones, podrá interponer contra el acto respectivo y dentro de los plazos previstos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, tanto el recurso de reposición para que lo resuelva el prestador, como el subsidiario de apelación, que lo debe resolver la Superservicios, a través de la Dirección Territorial correspondiente tal como lo establece el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020^[9]

En caso de que el prestador niegue el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de queja directamente ante esta Superintendencia, cuyo único propósito es el de analizar si el recurso de apelación fue bien o mal negado.

(...). A diferencia de lo que sucede con el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG no se ha ocupado de regular el procedimiento y demás aspectos relacionados con la devolución de cobros no autorizados por vía general, esto es, por situaciones que afectan a dos o más usuarios de estos servicios. Sin embargo, esto no es obstáculo para que los prestadores realicen las devoluciones oficiosamente cuando detecten el cobro de conceptos no autorizados ni para que la Superservicios, en desarrollo de su facultad de corrección y protección a los derechos de los usuarios, así lo ordene (...). (Resaltado y subrayado entiéndase por fuera de texto original).

En razón de los referidos lineamientos, cuando un usuario considere que la factura de un servicio público domiciliario contiene un cobro no autorizado, podrá presentar la reclamación en los términos del precitado artículo 152 de la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, se debe hacer hincapié en que, frente a la decisión que adopte el prestador, el usuario o suscriptor tiene derecho a interponer los recursos de reposición y en subsidio apelación, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual menciona:

“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.” (Subrayado fuera de texto original).

Por lo anterior, el usuario o suscriptor que decida reclamar la devolución de una determinada cantidad de dinero que ha pagado invocando la facturación de cobros no autorizados, deberá agotar el mecanismo de la reclamación que consagra el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 y en subsidio los recursos administrativos que señala el artículo 154 ibídem.

Particularmente, cuando se trate de resolver una solicitud de devolución de un cobro no autorizado, será el prestador quien avoque conocimiento, tanto de la reclamación, como del recurso de reposición que, en el procedimiento de defensa del usuario en sede del prestador, interponga el usuario o suscriptor de un servicio público domiciliario. De manera subsidiaria, será la Superservicios quien avoque conocimiento y resuelva el recurso de apelación que, para los efectos señalados, haya sido interpuesto por parte del usuario o suscriptor.

Vale la pena mencionar que, en la decisión adoptada por el prestador, y/o en la que eventualmente determine la Superservicios en sede de apelación, se deberá establecer la forma en que debe llevarse a cabo la devolución a que haya lugar.

(ii) Clasificación de los inmuebles y visita de verificación en materia del servicio público de aseo.

Para iniciar, es preciso indicar que la clasificación de los inmuebles para efectos tarifarios en materia de servicios públicos domiciliarios, debe atender el uso dado a dichos inmuebles y los criterios reglamentarios y regulatorios existentes. Esta clasificación corresponde a los prestadores de los servicios públicos en desarrollo de sus funciones de facturación, quienes podrán realizar las verificaciones y actuaciones que resulten procedentes para determinar el uso real de los inmuebles y las condiciones relevantes para la prestación del servicio.

Ahora bien, respecto al servicio público de aseo de conformidad con el objeto de la consulta, el artículo 2.3.2.4.2.106 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 señala que los inmuebles deben clasificarse tanto en función de su uso, como en función del volumen de residuos que se produzca en ellos. Al tenor literal, la norma consagra:

“ARTÍCULO 2.3.2.4.2.106. CLASIFICACIÓN DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS DEL SERVICIO DE ASEO. Los usuarios del servicio público de aseo se clasificarán en residenciales y no residenciales, y estos últimos en pequeños y grandes generadores de acuerdo con su producción.”

Por su parte, el artículo 2.3.2.1.1 ibídem establece las definiciones de grandes generadores o productores, pequeños generadores o productores, usuario no residencial y usuario residencial, en los siguientes términos:

“Artículo 2.3.2.1.1. Definiciones. Adóptense las siguientes definiciones:

(...)

21. Grandes generadores o productores. Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.

(...)

30. Pequeños generadores o productores: Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1)

metro cúbico mensual.

(...)

51. Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

52. Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual. (...)" (Subraya fuera de texto)

Conforme lo anterior, para el servicio público de aseo, la norma transcrita dispone que los locales con las siguientes características: i) ocupen menos de 20 metros cuadrados de área y ii) produzcan hasta 1 metro cubico mensual, serán usuarios residenciales.

En este sentido, los prestadores de servicio público domiciliario de aseo, para efecto del cobro de las tarifas, deben clasificar los inmuebles en los cuales prestan dichos servicios, realizando visitas técnicas en las que verifiquen el uso real dado a los predios, de acuerdo con las definiciones contenidas en el Decreto Único reglamentario 1077 de 2015.

Ahora bien, la normativa sectorial no establece una periodicidad específica u obligatoria para la realización de visitas de verificación a los inmuebles por parte de los prestadores del servicio público de aseo. En consecuencia, dichas visitas podrán efectuarse a solicitud del usuario o de oficio por parte del prestador cuando resulten necesarias para el desarrollo de las actividades asociadas a la prestación del servicio, la correcta clasificación de los usuarios o la verificación de información relevante para efectos de facturación y aplicación tarifaria.

Ahora bien, respecto de las garantías procedimentales previstas en la regulación aplicable para determinadas actuaciones técnicas adelantadas por los prestadores, el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021 señala:

“ARTÍCULO 1.13.2.2.4. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES. *En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.*

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente artículo sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario. Si este último se negare a suscribir el acta, se seguirá la regla consagrada en el inciso 2o del siguiente artículo.

(Resolución CRA 413 de 2006, art. 12)." (Subraya y negrilla fuera de texto)

Por su parte, el inciso dos del artículo 1.13.2.2.5 ibídem señala:

"(...) Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa. (...)"

Conforme la norma en cita, y en los eventos en que esta resulte aplicable, el prestador deberá agotar el debido proceso señalado para las visitas técnicas y, en general, para aquellas visitas que realice a los predios de los usuarios, teniendo en cuenta que:

- i) Los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona.
- ii) De la visita deberá dejarse constancia en un acta que deberá ser suscrita por el personal de la empresa que realice la visita y la persona que atienda la visita, la cual deberá ser, para todos los efectos legales, mayor de edad.
- iii) El prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.
- iv) El suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito en el acta, con la firma del suscriptor o usuario.
- v) Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.
- vi) Se deberá dejar copia del acta suscrita al usuario o quien atienda la visita.

Ahora bien, es preciso mencionar que los datos consignados en la respectiva acta de revisión o

informe, deben ser legibles y claros, sin que se acepten tachaduras o enmendaduras. Una vez firmada por el usuario o suscriptor, o por quien atendió la revisión y por el funcionario de la empresa prestadora y/o contratista, el original del acta quedará para la empresa prestadora y se dejará una copia legible al usuario.

Las actas de visita constituyen una actuación probatoria, sin que por sí misma constituya un acto administrativo, sino meramente la comprobación de la existencia de un hecho que podrá corroborarse mediante las experticias técnicas respectivas y que eventualmente podrán servir de soporte para actuaciones administrativas posteriores, incluidas aquellas que el usuario considere presentar en desarrollo de lo señalado en los artículos 152 y 154 de la Ley 142 de 1994.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se responden en forma general las preguntas presentadas en el escrito de consulta como a continuación sigue:

"1. [¿]desde qué tiempo (retroactivo, prescripción, etc.) la empresa debe hacer devolución de dineros cobrados de más al usuario, ya probados?"

De conformidad con el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, ante el cobro de un servicio no prestado, es deber del respectivo prestador proceder a la devolución de los cobros realizados desde el mismo momento en que estos se hayan empezado a realizar.

No obstante, cuando la devolución se tramita por la vía particular o individual, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 establece que no proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. En consecuencia, las reclamaciones individuales por facturación deberán sujetarse a dicha regla de oportunidad, sin perjuicio de las actuaciones que procedan conforme al ordenamiento jurídico.

"2. [¿]Según la normatividad de qué modo o forma se debe hacer esta posible devolución?"

En la decisión que adopte de fondo el prestador al resolver la reclamación o el recurso de reposición, o en la que eventualmente determine esta Superintendencia en sede del recurso de apelación, se deberá establecer expresamente la forma en que debe llevarse a cabo la devolución a que haya lugar.

Adicionalmente, las consideraciones expuestas aclaran que el ordenamiento no es obstáculo para que los prestadores realicen las devoluciones correspondientes de manera oficiosa tan pronto como detecten el cobro de conceptos no autorizados.

"3. [¿]En cuánto tiempo o plazo se está obligado a esta devolución?"

En concordancia con el marco doctrinal expuesto, el plazo obligatorio y el tiempo para hacer efectiva la devolución quedarán fijados y determinados en la decisión que adopte el prestador al

resolver la reclamación o el recurso de reposición, o en la que eventualmente determine la Superservicios en atención al recurso de apelación.

Esto se entiende sin perjuicio de la facultad del prestador para proceder a realizar la devolución de forma oficiosa cuando identifique la existencia de cobros no autorizados.

"4. [¿]Existe sanción por parte de la Superintendencia una vez probado el posible dolo (o cualquier otro) en este posible cobro de lo no debido?"

De conformidad con las facultades de inspección, vigilancia y control otorgadas por la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1369 de 2020, esta Superintendencia cuenta con competencia preferente para adelantar investigaciones administrativas e imponer multas pecuniarias a los prestadores que violen el régimen tarifario o los contratos de condiciones uniformes, de acuerdo con los artículos 79 y 81 de la Ley 142 de 1994.

Dentro del debido proceso sancionatorio, la demostración de conductas configuradas bajo dolo o culpa grave por parte del prestador actúa como un criterio de dosimetría para agravar sustancialmente la sanción económica. Asimismo, esta facultad se complementa con la potestad correctiva de la entidad, que le permite proferir órdenes unilaterales obligando administrativamente al prestador a realizar la devolución efectiva de los dineros percibidos de forma irregular.

"5. Según la normatividad vigente, las empresas prestadoras de servicios públicos cada cuánto tiempo (periodicidad) están obligados a realizar visitas oficiales a los predios de los usuarios para verificación de las condiciones de los inmuebles, consumos, no alteraciones de redes, cambios de suelos (residencial a comercial y vr), cambios en las edificaciones, reformas, verificación de estratificación, verificación de acometidas, certificado de conformidad de prestación del servicio por los usuarios, etc? esto en especial 'servicio de ASEO o recolección'"

El régimen legal y regulatorio de los servicios públicos domiciliarios no impone una periodicidad rígida u obligatoria para que los prestadores del servicio de aseo realicen inspecciones o visitas de verificación masiva en los predios de los usuarios. Las empresas conservan la facultad de programar visitas técnicas en cualquier momento, ya sea de oficio o a petición de parte, con el fin de auditar desviaciones, controlar fraudes o mantener actualizado su catastro ante presuntos cambios de uso.

No obstante, en los eventos en que resulte aplicable la regulación correspondiente, el prestador deberá observar las garantías del debido proceso prevista para el desarrollo de actuaciones técnicas de verificación. En particular, cuando una visita técnica orientada a modificar las condiciones de facturación (como el cambio de uso residencial a comercial) sirva de soporte para las actuaciones correspondiente, deberá darse cumplimiento a lo previsto en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021, que exige dar un aviso previo por escrito al usuario con un término mínimo de tres (3) días hábiles, garantizando su derecho a contar con un técnico particular y levantando un acta formal en el sitio, legible y sin enmendaduras. Si el usuario se niega a suscribir el acta, el funcionario deberá recolectar obligatoriamente la firma de dos (2) testigos ajenos a la empresa.

Por último, se recuerda que bajo el Decreto 1077 de 2015, los locales con áreas menores a veinte (20) metros cuadrados y una producción inferior a un (1) metro cúbico mensual de residuos deben mantener de forma obligatoria la clasificación de usuarios residenciales.

Cordialmente,

MARÍA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)