

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página 1 de 17

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-201

Señor

XXXXXXXXXXXXXX

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:

Temas: **SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA.**

Subtemas: Ciclos en la facturación del servicio de energía - Suspensión por falta de pago en el servicio de energía - Debido proceso y Sujeto de especial protección en el corte del servicio de energía - Acuerdos de pagos.

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

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno 09/04/2026 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, conviene indicar que 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 contiene una serie de preguntas sobre la facturación, suspensión y otros aspectos del servicio público domiciliario de energía eléctrica, las cuales se transcribirán y responderán en el apartado de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵.

Ley 143 de 1994⁶.

Resolución CREG 108 de 1997⁷.

Corte Constitucional en la Sentencia C-150 de 2003⁸.

Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-003.

Concepto SSPD-OJ-2020-962.

Concepto SSPD-OJ-2023- 013.

Concepto SSPD-OJ-2024-544.

Concepto SSPD-OJ-2024-339.

Concepto SSPD-OJ-2025-429.

Concepto SSPD-OJ-2022-008.

CONSIDERACIONES

Con el fin de emitir un concepto de carácter general es necesario reiterar que, en sede de consulta no se emiten pronunciamientos y/o se deciden situaciones de carácter particular y concreto, en atención a que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de la Superservicios y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que se emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución de la Ley 1755 de 2015.

En claro lo anterior y con el propósito de orientar la presente consulta, así como responder a los interrogantes formulados, resulta pertinente efectuar algunas consideraciones generales frente a los siguientes ejes temáticos: (i) ciclos de la facturación del servicio público domiciliario de energía eléctrica; (ii) suspensión del servicio público domiciliario de energía eléctrica por incumplimiento

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 la cual se establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia energética.”

⁷ “Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones”.

⁸ “Corte Constitucional. Sentencia C-150 de 2003. Magistrado Ponente: Manuel José Cepeda Espinosa. Bogotá, D.C., 25 de febrero de 2003.”

en el pago; (iii) garantías del debido proceso ante la suspensión por incumplimiento en el pago del servicio público domiciliario de energía eléctrica y (iv) acuerdos de pago y financiación de deudas de servicios públicos domiciliarios.

(i) Ciclos de la facturación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

De acuerdo con el numeral 14.9 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, la factura de servicios públicos domiciliarios “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 servicios públicos”.

En cuanto al período y los plazos en los que los prestadores deben realizar la facturación del servicio y el consecuente cobro del mismo, el artículo 148 ibídem establece:

“Artículo 148. Requisitos de las facturas. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. 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.” (Subrayado fuera del texto)

En ese sentido el artículo 148 ibídem establece los requisitos formales de las facturas de los servicios públicos domiciliarios, indicando que son los que se hayan establecido en el contrato de condiciones uniformes (CCU), advirtiendo que deben contener como mínimo información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad el cumplimiento de la ley y del contrato, la manera en que fue determinado y valorado el consumo, una comparación de precios y consumos con periodos anteriores y el plazo y modo en que debe realizarse el pago y el periodo facturado.

Ahora bien, en lo que atañe al **periodo de facturación**, está Oficina mediante Concepto SSPD-OJ-2020-962, sostuvo lo siguiente:

“(.) En cuanto al período de facturación y de acuerdo con lo señalado en la Ley 142 de 1994, este podrá ser mensual o bimestral, de acuerdo con lo que al respecto defina el respectivo Contrato de Condiciones Uniformes. Cualquiera de dichos períodos, se ajusta más que a políticas de equilibrio y eficiencia, a la Regulación y a la Ley, por lo que resulta factible que una facturación que se venía haciendo de forma bimensual, pase a realizarse mensualmente. (.)”

Conforme lo anterior, se tiene que, el periodo de facturación podrá ser mensual o bimestral y en su defecto se determinará en las condiciones uniformes del contrato. Su modificación estará

sujeto a lo estipulado en dicho acuerdo y al cumplimiento de la normativa vigente sobre servicios públicos domiciliarios.

Para el caso del servicio público domiciliario de energía eléctrica, los artículos 29 y 36 de la Resolución CREG 108 de 1997, expedida la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, disponen que:

“(…) ARTICULO 29. PERÍODO DE FACTURACIÓN. Con excepción de los medidores de prepago, en las zonas urbanas la empresa deberá efectuar la lectura de los medidores y expedir las facturas correspondientes. Los períodos de facturación para los suscriptores o usuarios ubicados en las áreas urbanas, serán mensuales o bimestrales.

*Para los suscriptores o usuarios localizados en zonas rurales o de difícil acceso, se podrán establecer **períodos de lectura trimestrales o semestrales**, en cuyo caso las empresas deberán permitir que el suscriptor o usuario pague los consumos intermedios entre dos períodos consecutivos, **según la lectura que haga el propio suscriptor o usuario** de su medidor, pagos que se descontarán de la liquidación del consumo que efectúe la empresa.*

(...)

***ARTÍCULO 36. FACTURACIÓN OPORTUNA.** Las empresas deberán facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, **el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de lectura del medidor del suscriptor o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación**, salvo los casos en que medie mora del suscriptor o usuario, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los periodos anteriores.*

(...)

PARÁGRAFO 2º. Los ciclos de facturación serán decididos por la empresa, de acuerdo con el tamaño de su mercado, sin que requiera autorización previa alguna.”
(negrilla fuera del texto).

En este sentido, vale la pena reiterar que el periodo o ciclo de facturación, así como los plazos para el pago de la factura desde su entrega, serán los definidos en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos. Lo anterior, sin perjuicio de que esa definición deba tener en cuenta las disposiciones y parámetros regulatorios previstos por las Comisiones de Regulación de cada sector.

Los períodos de facturación del servicio público de energía eléctrica, para los suscriptores o usuarios ubicados en las áreas urbanas, serán mensuales o bimestrales. Para los suscriptores y/o usuarios localizados en zonas rurales o de difícil acceso, se podrán establecer períodos de lectura trimestrales o semestrales. En todo caso, el periodo o ciclo de facturación debe encontrarse plasmado en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.

En concordancia con todo lo expuesto, es preciso señalar que esta Superintendencia tiene, entre otras, la función de “Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.”, tal y como lo establece el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

En este sentido, si un usuario considera que un prestador está realizando actos que contrarían el régimen de los servicios públicos, en el presente caso, en lo concerniente al ciclo o periodo de facturación, o a las normas relativas a la entrega de la factura; dicho usuario puede presentar denuncia ante esta Superintendencia a fin de que se investigue la conducta del prestador, y de haber lugar, imponga las sanciones permitidas.

(ii) Suspensión del servicio público domiciliario de energía eléctrica por incumplimiento en el pago.

Los contratos de condiciones uniformes para la prestación de un servicio público domiciliario, no son ajenos a las obligaciones recíprocas entre las partes, las cuales deben estar estipuladas en el contrato que se publica. Lo anterior, considerando que en materia de servicios públicos domiciliarios el legislador en la Ley 142 de 1994 indicó de forma genérica cuales son dichas obligaciones.

De esta forma, el artículo 136 *ibídem* dispone que es un derecho del suscriptor o usuario recibir el servicio público domiciliario en óptimas condiciones de calidad y continuidad, para lo cual la primera obligación del usuario o suscriptor es la de realizar el pago oportuno por el servicio realmente prestado, esto es "un precio en dinero". En este sentido, ante el incumplimiento del usuario y /o suscriptor, el artículo 140 *ibídem* contempló:

"ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. Modificado por el Artículo 19 de la Ley 689 de 2001. 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) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos 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." (subrayado fuera de texto).

De la norma citada, se tiene que la suspensión de los servicios públicos domiciliarios constituye un mecanismo otorgado por el legislador al prestador, la cual procede cuando:

(i) Se haya verificado la falta de pago por el término que fije el prestador en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos domiciliario, sin exceder de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual.

(ii) Se compruebe el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

- (iii) Se haya verificado la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación del servicio;
- (iv) Se presente alguna de las causales señaladas en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, suscrito entre el prestador y el usuario.

Conforme con lo anterior, y como lo ha manifestado esta Oficina a través de Concepto SSPD-OJ- 2023-013, la suspensión del servicio público domiciliario de manera general procede en los siguientes eventos:

“(...) (i) no se pague el servicio dentro del término establecido por el prestador en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, sin que exceda tres períodos de facturación, si esta es mensual, o de dos si es bimestral; (ii) se compruebe el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas; (iii) se verifique la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación del servicio; o, (iv) se presente alguna de las causales señaladas en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, celebrado entre el prestador y el suscriptor. (...)” (subraya fuera de texto).

En ese mismo orden de ideas, en lo que respecta concretamente al servicio público domiciliario de **energía eléctrica**, es de indicar que la Resolución CREG 108 de 1997 en su artículo 1, define la suspensión de dicho servicio así:

***“ARTICULO 1o. DEFINICIONES.** Para los efectos de la presente resolución se aplicarán las definiciones consagradas en las Leyes 142 y 143 de 1994, en sus disposiciones reglamentarias, y en especial las siguientes:*

(...)

***SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 96 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato. (...).”*

Lo anterior, supone que la interrupción del servicio público domiciliario de energía eléctrica opera siempre que se den alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato. En ese sentido, el artículo 55 ibídem en concordancia con en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, menciona de forma expresa las causales o eventos en los cuales se genera el incumplimiento del contrato de prestación y con ello la suspensión del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

La norma consagra:

***“ARTÍCULO 55. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO.** De acuerdo con lo previsto en el artículo 140 de la ley 142 de 1994, 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:*

a) La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación;_(...).” (Negrilla fuera de texto).

En este contexto, habrá suspensión del servicio público domiciliario de energía por incumplimiento del usuario en los siguientes eventos: i) incumplir con las condiciones uniformes del contrato de prestación; ii) por la falta de pago; iii) por fraude a las conexiones, acometidas, medidores o redes; iv) por la alteración inconsulta y unilateral del usuario a las condiciones contractuales; y v) en caso de subsidio, por darle un uso distinto en el servicio público otorgado.

Siendo pertinente, señalar que la suspensión y el corte del servicio son dos medidas diferentes. La primera hace referencia a una suspensión temporal o transitoria del suministro del servicio, esto es, hasta que el usuario dé cumplimiento a la obligación de pago pendiente, o subsane la situación que generó dicha suspensión. Por su parte la terminación del contrato y corte definitivo del servicio, es una medida diferente, pues implica que la prestación del servicio cesa de manera definitiva y este se presume con 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, según se desprende de lo dispuesto en el artículo 141 de 1994.

En conclusión, para llevar a cabo la suspensión o corte definitivo del servicio público domiciliario de energía eléctrica o de cualquier otro servicio público domiciliario, se debe configurar alguna de las causales establecidas en las disposiciones legales y regulatorias, los prestadores deben garantizar al usuario o suscriptor el derecho al debido proceso, en particular, el derecho de defensa y contradicción frente a estas situaciones.

(iii) Garantías del debido proceso ante la suspensión por incumplimiento en el pago del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

En relación al procedimiento para llevar a cabo la suspensión de cualquier servicio público domiciliario, es de precisar que la Ley 142 de 1994 y en general el ordenamiento jurídico aplicable a los servicios públicos domiciliarios, no consagran de forma específica un procedimiento al que deban sujetarse los prestadores antes de proceder con dicha medida.

No obstante, debe tenerse de presente que, si bien los prestadores están facultados para suspender el servicio público domiciliario ante el incumplimiento del contrato por falta de pago, lo cierto es que estos deben atender al derecho fundamental del debido proceso el cual debe ser aplicado en toda actuación administrativa o judicial y evitar la vulneración de los derechos fundamentales, de conformidad con los lineamientos establecidos por la Corte Constitucional en la Sentencia C-150 de 2003.

En línea con lo anterior, está Oficina a través de Concepto SSPD-OJ-2025-429, señaló:

“(..), en lo que respecta al procedimiento que debe adelantar antes de adoptar las medidas de suspensión y/o corte del servicio público y/o dar por terminado el contrato por configurarse alguna de las causales establecidas en las disposiciones legales y regulatorias, los prestadores deben garantizar al usuario o suscriptor el derecho al debido proceso, en particular el derecho de defensa y contradicción, tal como lo indicó esta Oficina Asesora en el Concepto Unificado SSPD-OJ-2016-34, en donde sostuvo:

“(...) Ahora bien, conviene distinguir que tanto la suspensión como el corte del servicio por violación de las estipulaciones contractuales configuran una sanción al usuario, de manera que en su definición y aplicación, deben observarse los presupuestos del debido proceso, particularmente, el derecho de contradicción y de defensa, de conformidad con el Artículo 29 de la Constitución Política y lo previsto en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes. (...)” (Subrayas propias).

Sobre el particular, la Corte Constitucional en Sentencia C-150 de 2003 señaló lo siguiente:

“(…) 5.2.2. En este orden de ideas, cuando la empresa va a suspender el servicio debe respetar unos derechos específicos. En efecto, las empresas prestadoras deben (i) seguir ciertos parámetros procedimentales que garanticen el debido proceso, en conexidad con el principio de buena fe de los usuarios, y (ii) abstenerse de suspender arbitrariamente el servicio a ciertos establecimientos usados por personas especialmente protegidas por la Constitución. (…)

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[236], o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.”
(Subraya fuera del texto) (…)

Respecto del debido proceso en la suspensión y corte del servicio, esta Oficina Asesora en el concepto SSPD-OJ-2019-066, señaló lo siguiente:

“(…) Debido proceso en la suspensión y corte del servicio público.

Con relación al procedimiento para llevar a cabo la suspensión y el corte del servicio y la consecuente terminación del contrato, es de precisar que ni la Ley 142 de 1994, ni el ordenamiento jurídico aplicable a los servicios públicos domiciliarios, consagran un procedimiento al que deban sujetarse los prestadores antes de proceder a la suspensión del servicio, con el propósito de no vulnerar el derecho constitucional al Debido Proceso, dentro del cual se incluyen el Derecho a la Defensa y a la Contradicción.

Sin embargo, la Ley 142 de 1994, en sus artículos 152 y siguientes, contenidos en el Capítulo VII, del Título VIII, referentes a la “Defensa de los usuarios en sede de la empresa”, dispone de forma expresa, que los usuarios y/o suscriptores del servicio, tienen derecho a controvertir las decisiones empresariales, y dentro de ellas, las referentes a los actos de suspensión y corte del servicio, y terminación del contrato. En efecto, el artículo 155 ibídem, los prestadores de servicios públicos no podrán suspender o cortar el servicio y terminar el contrato “hasta tanto haya (sic) notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna”, lo que en otras palabras significa, que para que los prestadores puedan suspender o cortar el servicio, deberán garantizar al usuario o suscriptor del mismo, el debido proceso.

Pese a lo anterior y como se indicó, el legislador no determinó el procedimiento que deben adelantar los prestadores, para efectos de proceder a suspender o cortar el servicio, y dar

por resuelto el contrato, con el propósito de garantizar el derecho fundamental al debido proceso de los usuarios o suscriptores. Sin embargo, es de señalar que la Corte Constitucional, a través de la expedición de la Sentencia C-150 de 2003, reconoce la existencia de ciertos límites constitucionales y legales dentro de los cuales se debe enmarcar el comportamiento de los prestadores al momento de suspender o cortar los servicios públicos domiciliarios, límites que a juicio de dicha Corporación, constituyen “la Carta de derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos domiciliarios”.

De esta manera y con el propósito de respetar los derechos en cuestión, la Corte instituyó dos reglas que de forma obligatoria deben acatar los prestadores antes de proceder a la suspensión o corte del servicio. (i) por una parte, los prestadores “deben (...) seguir ciertos parámetros procedimentales que garanticen el debido proceso, en conexidad con el principio de buena fe de los usuarios (...)”, y de otra, (ii) deben “abstenerse de suspender arbitrariamente el servicio a ciertos establecimientos usados por personas especialmente protegidas por la Constitución”. En este orden de ideas, es claro que, para realizar el corte definitivo del servicio, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, deben respetar el debido proceso, el cual de manera general se materializa, con la notificación de la decisión a los usuarios y/o suscriptores y con la información de cuáles son los recursos procedentes y su otorgamiento. (...) (Subraya fuera de texto).

En tal virtud, y según concluyó esta Oficina Asesora, la Corte instituyó dos reglas que obligatoriamente deberán acatar los prestadores antes de suspender o cortar los servicios. Por una parte, deben “(...) seguir ciertos parámetros procedimentales que garanticen el debido proceso, en conexidad con el principio de buena fe de los usuarios (...)”. De otra parte, deben “abstenerse de suspender arbitrariamente el servicio a ciertos establecimientos usados por personas especialmente protegidas por la Constitución”.

De tal forma que, previo a que la empresa adopte la medida de suspensión, corte del servicio y/o terminación del contrato de servicios públicos, deberá garantizar al usuario y/o al suscriptor su derecho al debido proceso, lo que comprende: i) informarle sobre el inicio de la actuación administrativa; ii) darle la oportunidad para allegar pruebas o controvertir las que se aleguen en su contra; y iii) garantizar que pueda interponer los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la decisión de suspensión o corte del servicio y la terminación del contrato de servicios públicos. (...).

Es decir, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben tener en cuenta que existen situaciones que impiden adoptar la medida de suspensión y corte del servicio, esto es cuando la decisión ocasione el desconocimiento de derechos fundamentales de sujetos especialmente protegidos por la constitución o que afecten gravemente las condiciones de vida de una comunidad, así lo expresó esta Superintendencia en Concepto SSPD-OJ-2024-238 de la siguiente manera:

“Una de estas situaciones se presenta en relación con algunos inmuebles, y con algunas personas que gozan de especial protección constitucional, sin que ello signifique que dicha protección se pueda predicar de todas las personas o inmuebles. En efecto, la protección aludida se otorga únicamente cuando la decisión de suspender el servicio ocasione el desconocimiento de derechos fundamentales de sujetos especialmente protegidos por la Constitución, o que afecten gravemente las condiciones de vida de una comunidad. (...)”

Del concepto transcrito, es dable colegir que los prestadores se abstendrán de suspender o cortar el servicio público domiciliario, pese al incumplimiento del contrato cuando: **(i)** se afecte a un

sujeto de especial protección constitucional, para lo cual los usuarios deberán informar sobre el particular al prestador, el cual, deberá adelantar el procedimiento particular aplicable, **(ii)** cuando tenga como consecuencia directa para dicho usuario un desconocimiento de sus derechos constitucionales y **(iii)** cuando el incumplimiento de las obligaciones pueda ser considerado como involuntario, es decir, que se deba a circunstancias insuperables e incontrolables por el sujeto especialmente protegido o por quienes cuida de él.

Conforme lo anterior, los prestadores no podrán suspender la prestación de los servicios públicos domiciliarios, pero sí estarán facultados para suministrarle a los usuarios en esas condiciones, cantidades mínimas⁹ que satisfagan sus necesidades básicas y les garantice una vida digna.

No obstante, esos usuarios tendrán la carga de informar a los prestadores la concurrencia de las tres condiciones. Del mismo modo deberán probarlas, salvo que se trate de usuarios clasificados en el nivel uno del Sisbén, en cuyo caso las condiciones ii) y iii) serán presumidas por los prestadores.

En todo caso, teniendo en cuenta que el régimen de los servicios públicos domiciliarios no prevé la exoneración de su pago, toda vez que la prestación gratuita en materia de estos servicios se encuentra prohibida de forma expresa, tal como lo señala el numeral 99.9 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, el servicio prestado de la forma antedicha, esto es, suministrando “cantidades mínimas básicas e indispensables”, debe ser pagado por los usuarios que lo reciben.

Ahora bien, frente a la medida de suspensión del servicio, al configurarse alguna de las causales establecidas, los prestadores deben garantizar al usuario o suscriptor el derecho al debido proceso¹⁰, en particular, el derecho de defensa y contradicción. Para el efecto, los prestadores deberán establecer en las condiciones uniformes del contrato, el procedimiento que habrá de surtir ante la procedencia de la suspensión en cualquiera que fuese su causa, previa adopción de la medida de suspensión.

Valga la pena indicar que el legislador no precisó el procedimiento que deben adelantar los prestadores antes de suspender el servicio, sin embargo, con el fin de no vulnerar el derecho fundamental al debido proceso de los usuarios o suscriptores, la Corte Constitucional a través de la Sentencia C-150 de 2003 reconoció la existencia de ciertos límites constitucionales y legales, dentro de los cuales, se debe enmarcar el comportamiento de los prestadores al momento de suspender los servicios públicos domiciliarios.

Entre otros aspectos, estos límites se encuentran referidos, a que los prestadores deben garantizar el debido proceso a los usuarios, dentro de la cual se enmarca realizar la debida comunicación de la adopción de la medida mediante el aviso previo adecuado, y en cumplimiento de todas las condiciones que se encuentren establecidas en el contrato de condiciones uniformes.

De lo anterior, se desprende lo siguiente:

- i) Previo a la adopción de las medidas de suspensión o corte del servicio, los prestadores deberán sujetarse al procedimiento establecido en las Condiciones uniformes del Contrato de Servicios Públicos, en aras de garantizar un debido proceso y evitar la vulneración de los derechos fundamentales de los suscriptores y usuarios.

⁹ Sentencia T-546 de 6 de agosto de 2009 - Magistrada Ponente: Dra. María Victoria Calle Correa.

¹⁰ Ver Concepto SSPD-OJ-2024-544.

- ii) Dicho proceso, deberá contener, por lo menos, una etapa en la que se le informe al usuario y/o suscriptor sobre la adopción eventual de la medida, o el inicio de la actuación, a fin de permitirle ser oído, que presente pruebas y alegaciones previo a que se adopte una decisión;
- iii) En concordancia con lo establecido en los artículos 152 y 154 de la Ley 142 de 1994, los usuarios y/o suscriptores del servicio, tienen derecho a controvertir las decisiones referentes a los actos de suspensión, corte del servicio y terminación del contrato, a través del recurso de reposición y en subsidio apelación;
- iv) Durante el procedimiento de suspensión o corte, los prestadores están en la obligación de actuar dentro de los límites constitucionales, garantizando el cumplimiento del debido proceso, y así mismo, abstenerse de ejercer cualquier actuación arbitraria que limite el ejercicio de los derechos de los usuarios, especialmente de los sujetos de especial protección constitucional;
- v) El debido proceso se materializa con la notificación de la decisión de suspensión o corte al usuario y/o suscriptor, quien en ejercicio del derecho de defensa y contradicción podrá presentar pruebas, reclamaciones e interponer los recursos que considere pertinentes.
- vi) Si bien es cierto, el legislador no determinó un procedimiento para la suspensión o corte del servicio, existen ciertos límites constitucionales y legales a cargo del prestador, a fin de evitar la vulneración de derechos fundamentales.

(iv) Acuerdos de pago y financiación de deudas de servicios públicos domiciliarios.

Sea lo primero precisar que la celebración de acuerdos de pago o planes de financiamiento entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios es válida, en la medida en que dichos acuerdos responden al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada y, por tanto, se encuentran fuera de la órbita competencial de esta Superintendencia, ya que, no se rigen por el régimen de servicios públicos domiciliarios de la Ley 142 de 1994, sino por el derecho privado.

Estos acuerdos o planes para los usuarios morosos no son una obligación sino una facultad de las empresas, y si los usuarios deciden acogerse a ellos, deben cumplir lo acordado. Con ellos se pretende que los usuarios morosos se pongan al día en sus obligaciones y cuenten nuevamente con la disponibilidad del servicio.

Una vez celebrado el acuerdo, convenio o plan de financiamiento, éste regulará las relaciones entre las partes frente a su objeto, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1602 del Código Civil Colombiano, que señala que el contrato es ley para las partes, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1494 ídem, que señala que los contratos se constituyen en fuente de obligaciones entre las partes.

En ese orden de ideas, si el usuario incumple el acuerdo de pago, el prestador puede proceder a la ejecución de la obligación derivada de aquel, toda vez, que el acuerdo de pago se constituirá en el nuevo título a partir del cual el prestador puede hacer exigibles las obligaciones que constituyen su objeto; sin embargo, ello no da lugar a la suspensión del servicio, siempre y cuando el usuario esté cumpliendo con el pago oportuno de las facturas generadas con posterioridad al acuerdo.

En relación a ello, está Superintendencia mediante Concepto SSPD-OJ-2022-008 señaló:

“(…) Ahora bien, ante la ocurrencia de circunstancias que dificulten el pago de las facturas, las partes del contrato de servicios públicos tienen la posibilidad de celebrar acuerdos de pago, pactos de refinanciación u otros compromisos de pago, con el propósito de que los usuarios que se encuentran en mora en el pago de sus facturas puedan efectuar el pago de dichos valores de forma escalonada. Dichos acuerdos se suscriben en ejercicio de la autonomía de la voluntad de las partes y, por tanto, se encuentran por fuera de la órbita de competencia de esta Superintendencia, ya que no se rigen por la Ley 142 de 1994 sino por el derecho privado.

En efecto, en estos casos, el prestador y el usuario deudor tienen un doble vínculo contractual: (i) el primero, emanado del contrato de servicios públicos, y (ii) el segundo, producto del acuerdo de pago suscrito; los cuales, si bien son paralelos y han sido celebrados por las mismas partes, son independientes y autónomos. Al respecto, se reitera que las obligaciones que surgen del acuerdo de pago no se rigen por la Ley 142 de 1994 y, por ende, su observancia o inobservancia no es de competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Sobre el particular es de precisar, que todos los prestadores de servicios públicos, independientemente de la forma asociativa que hayan escogido al momento de conformarse (artículo 15 de la Ley 142 de 1994), se encuentran facultados para celebrar estos acuerdos válidamente con los suscriptores y/o usuarios del servicio, toda vez que su celebración responde al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada (arts. 1494 y 1602, Código Civil), y su propósito principal, es el de lograr el recaudo de las sumas que se encuentran en mora, sin necesidad de acudir a un proceso judicial, que puede hacer más dispendioso este recaudo.

De igual forma, ante el incumplimiento de los pagos convenidos por las partes a través de un acuerdo de pago, celebrado para pagar el valor de una factura de servicios públicos en mora, el prestador no podrá acudir al mecanismo de suspensión del servicio para compeler al usuario al pago del mismo, ya que dicha suspensión solamente opera frente al contrato de servicios públicos. En efecto, el acuerdo de pago constituye un nuevo título, a través del cual el prestador podrá hacer exigibles las obligaciones allí pactadas a cargo del usuario, que, si bien surgieron en razón de la ejecución del contrato de servicios públicos, constituyen un contrato distinto.

Es importante precisar que, una vez celebrado el acuerdo de pago, convenio o plan de financiación, éste regulará las relaciones entre las partes frente a su objeto, que es totalmente distinto al del contrato de servicios públicos, ya que está referido al pago de una suma de dinero adeudada por el suscriptor o usuario al prestador, la que debe ser cancelada en la forma en que lo hayan acordado las partes. (..)”.

En ese orden de ideas, se puede concluir que los acuerdos de pago o planes de financiamiento entre los prestadores de servicios públicos domiciliarios y los usuarios o suscriptores que se encuentren en mora en el pago del servicio constituyen una expresión de la libertad contractual y la autonomía privada de la voluntad de las partes y se rige por normas propias del derecho privado, incluyendo la determinación de los intereses que se causen por el no pago de las obligaciones que se deriven de dichos acuerdos o planes.

Precisando, que cualquier prestador de servicios públicos domiciliarios, independientemente de la forma asociativa que haya escogido al momento de conformarse (en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994), podrá suscribir un acuerdo de pago con sus usuarios y/o suscriptores, en virtud del principio de la autonomía de la voluntad privada, siendo su principal propósito el de lograr el recaudo de las sumas que se encuentren en mora. Esto no constituye una obligación, sino una facultad de las partes, quienes deben manifestar su voluntad de acogerse a ello, y si deciden optar por esta opción, deberá cumplirse lo acordado.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se procede a responder las preguntas elevadas, las cuales se agruparán conforme a cada temática preguntada:

2.1. FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

¿La facturación del servicio de energía eléctrica en Colombia es obligatoriamente mensual en la mayoría de los casos?.

¿Qué reglas generales aplican para la periodicidad de dicha facturación?

De conformidad con el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, el periodo o ciclo de facturación, y el plazo para el pago de la factura desde su entrega, será el definido en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, condiciones que deben tener en cuenta las disposiciones y parámetros regulatorios previstos por las Comisiones de Regulación de cada sector.

Los periodos de facturación del servicio público de energía eléctrica, para los suscriptores o usuarios ubicados en las áreas urbanas, serán mensuales o bimestrales. Para los suscriptores y/o usuarios localizados en zonas rurales o de difícil acceso, se podrán establecer periodos de lectura trimestrales o semestrales, según se establece en el artículo 29 de la Resolución CREG 108 de 1997.

Los periodos de facturación del servicio público de energía eléctrica, para los suscriptores o usuarios ubicados en las áreas urbanas, serán mensuales o bimestrales. Para los suscriptores y/o usuarios localizados en zonas rurales o de difícil acceso, se podrán establecer periodos de lectura trimestrales o semestrales. En todo caso, el periodo o ciclo de facturación debe encontrarse plasmado en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.

En concordancia con todo lo expuesto, es preciso señalar que esta Superintendencia tiene, entre otras, la función de “Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.”, tal y como lo establece el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

En este sentido, si un usuario considera que un prestador está realizando actos que contrarían el régimen de los servicios públicos, en el presente caso, en lo concerniente al ciclo o periodo de facturación, o a las normas relativas a la entrega de la factura; dicho usuario puede presentar denuncia ante esta Superintendencia a fin de que se investigue la conducta del prestador, y de haber lugar, imponga las sanciones permitidas.

2.2. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO

¿Es cierto que el servicio de energía eléctrica no puede suspenderse por el incumplimiento de un solo mes de facturación, sino únicamente cuando se acumulan varios períodos?

En términos sencillos, ¿cuál es el límite real que permite la suspensión del servicio según el artículo 140 de la Ley 142 de 1994?

Conforme los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, cuando se presente un incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, ya sea por mora en el pago originada en el suscriptor o usuario o por conexiones fraudulentas, el prestador tiene la obligación de suspenderlo, ya que así lo determinó de forma expresa el legislador en pro de otorgarle al prestador un mecanismo mediante el cual pueda asegurar el pago de la tarifa y para proteger a los propietarios de inmuebles que se encuentren arrendados frente a la mora del arrendatario, así como para no hacer más gravosa la situación del usuario en el aumento de cifras que no puedan ser asumidas de forma posterior.

Ahora bien, en cuanto al plazo para dar aplicación a la medida de suspensión, la norma señala que se debe tener en cuenta lo acordado en el contrato de condiciones uniformes, no obstante, establece un límite temporal para adoptarla del siguiente modo:

- Límite de dos (2) periodos de facturación: Cuando esta sea realizada de manera bimestral
- Límite de tres (3) periodos de facturación: Cuando esta sea realizada de manera mensual.

En este sentido, teniendo en cuenta que la norma establece términos máximos o límites para suspender el servicio, se faculta al prestador para fijar términos inferiores en el contrato de condiciones uniformes, de tal forma que podría llegar a suspender el servicio con la sola mora de un periodo de facturación siempre y cuando lo haya dispuesto en el contrato, acotando el procedimiento establecido con el respeto al debido proceso.

En ese sentido, de conformidad con lo señalado en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, la suspensión del servicio procede ante la falta de pago por el término que fije el prestador en el contrato de condiciones uniforme, 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.

Ahora, conforme el artículo 55 de la Resolución CREG 108 de 1997, procede la suspensión del servicio público domiciliario de energía por la *“falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación”*

2.3. NOTIFICACIÓN PREVIA A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

¿La empresa de servicios públicos está obligada a notificar previamente y por escrito al usuario antes de suspender el servicio de energía eléctrica?

¿Qué debe contener esa notificación (por ejemplo: ¿valor adeudado, plazo para pagar, fecha de suspensión)?

¿Es suficiente un aviso verbal o telefónico, o necesariamente debe existir comunicación formal y verificable?

Como se ha explicado, el prestador tiene la obligación de suspender el servicio público domiciliario frente al incumplimiento del contrato por mora del suscriptor o usuario. No obstante, en dicha suspensión debe garantizarse el debido proceso al suscriptor o usuario del servicio, informándole que se ha iniciado la actuación pertinente, con el propósito de que interponga los recursos procedentes, en las oportunidades establecidas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y de esta manera ejercer su derecho de defensa.

Si bien, la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones normativas o regulatorias existentes no se establecen un procedimiento al que deban sujetarse los prestadores para proceder a efectuar dicha operación. Fue la Corte Constitucional en la Sentencia C-150 de 2003, donde vía jurisprudencial reconoce la existencia de ciertos límites constitucionales y legales dentro de los cuales se debe enmarcar el comportamiento de los prestadores, previo a la ejecución de las medidas de suspensión o corte de los servicios públicos domiciliarios.

Estos límites se encuentran referidos, entre otros aspectos, a que deben garantizar el debido proceso a los usuarios. Este derecho se traduce, entre otros, **en la obligación de comunicarles la adopción de la medida de suspensión a través de un aviso previo adecuado, aviso que bien puede estar incorporado en la factura del servicio, en la que se debe determinar, además, la fecha límite de pago, la consecuencia de no pagar, los recursos que proceden contra la suspensión y la autoridad ante quien deben interponerse.**

De lo anterior, se desprende lo siguiente:

- i) Previo a la adopción de las medidas de suspensión o corte del servicio, los prestadores deberán sujetarse al procedimiento establecido en las Condiciones uniformes del Contrato de Servicios Públicos, en aras de garantizar un debido proceso y evitar la vulneración de los derechos fundamentales de los suscriptores y usuarios.
- ii) Dicho proceso, deberá contener, por lo menos, una etapa en la que se le informe al usuario y/o suscriptor sobre la adopción eventual de la medida, o el inicio de la actuación, a fin de permitirle ser oído, que presente pruebas y alegaciones previo a que se adopte una decisión;
- iii) En concordancia con lo establecido en los artículos 152 y 154 de la Ley 142 de 1994, los usuarios y/o suscriptores del servicio, tienen derecho a controvertir las decisiones referentes a los actos de suspensión, corte del servicio y terminación del contrato, a través del recurso de reposición y en subsidio apelación;
- iv) Durante el procedimiento de suspensión o corte, los prestadores están en la obligación de actuar dentro de los límites constitucionales, garantizando el cumplimiento del debido proceso, y así mismo, abstenerse de ejercer cualquier actuación arbitraria que limite el ejercicio de los derechos de los usuarios, especialmente de los sujetos de especial protección constitucional;
- v) El debido proceso se materializa con la notificación de la decisión de suspensión o corte al usuario y/o suscriptor, quien en ejercicio del derecho de defensa y contradicción podrá presentar pruebas, reclamaciones e interponer los recursos que considere pertinentes.

vi) Si bien es cierto, el legislador no determinó un procedimiento para la suspensión o corte del servicio, existen ciertos límites constitucionales y legales a cargo del prestador, a fin de evitar la vulneración de derechos fundamentales.

2.4. ALTERNATIVAS AL USUARIO ANTES DE LA SUSPENSIÓN

Antes de suspender el servicio, ¿la empresa debe ofrecer alternativas como acuerdos de pago, financiación o facilidades para normalizar la deuda?

¿Estas alternativas son obligatorias o discrecionales de la empresa?

Los prestadores de servicios públicos domiciliarios se encuentran facultados para utilizar los mecanismos legales que consideren apropiados, con el propósito de recuperar los dineros que, en razón de la prestación, adeuden los suscriptores y/o usuarios de los mismos. En este sentido, tienen la posibilidad de celebrar acuerdos de pago o planes de financiación con los usuarios morosos, acuerdos que permiten a los primeros, efectuar el recaudo de los recursos adeudados por la prestación del servicio y a los segundos, efectuar el pago escalonado del mismo, sin que el servicio sea suspendido por la mora en el pago.

Estos acuerdos se suscriben en ejercicio de la autonomía de la voluntad de las partes y, por tanto, se encuentran por fuera de la órbita de competencia de esta Superintendencia, ya que no se rigen por la Ley 142 de 1994 sino por el derecho privado.

De modo que, los acuerdos de pago que se suscriban entre prestadores de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios, están determinados por las siguientes características: (i) se rigen por el derecho civil, (ii) solo obliga a quienes lo suscriben, y (iii) no permiten la suspensión o el corte del servicio en razón de su incumplimiento, en la medida en que dicha suspensión solamente opera frente al contrato de servicios públicos, mientras que el acuerdo de pago constituye un nuevo título, a través del cual el prestador podrá hacer exigibles las obligaciones allí pactadas a cargo del usuario, que si bien surgieron en razón de la ejecución del contrato de condiciones uniformes, constituyen un contrato distinto.

2.5. SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL

En casos donde el usuario sea un sujeto de especial protección constitucional (por ejemplo, personas mayores, niños, personas con discapacidad o enfermedades graves), ¿existen reglas especiales o un trato diferenciado antes de suspender el servicio?

¿La empresa debe adoptar medidas adicionales de protección o mayor rigor en la notificación y en las alternativas antes de suspender el servicio?

Los prestadores se abstendrán de suspender o cortar el servicio público domiciliario, pese al incumplimiento del contrato cuando: **(i)** se afecte a un sujeto de especial protección constitucional, para lo cual los usuarios deberán informar sobre el particular al prestador, el cual, deberá adelantar el procedimiento particular aplicable, **(ii)** cuando tenga como consecuencia directa para dicho usuario un desconocimiento de sus derechos constitucionales y **(iii)** cuando el incumplimiento de las obligaciones pueda ser considerado como involuntario, es decir, que se deba a circunstancias insuperables e incontrolables por el sujeto especialmente protegido o por quienes cuida de él.

Conforme lo anterior, los prestadores no podrán suspender la prestación de los servicios públicos domiciliarios, pero sí estarán facultados para suministrarle a los usuarios en esas condiciones, cantidades mínimas¹¹ que satisfagan sus necesidades básicas y les garantice una vida digna.

No obstante, esos usuarios tendrán la carga de informar a los prestadores la concurrencia de las tres condiciones. Del mismo modo deberán probarlas, salvo que se trate de usuarios clasificados en el nivel uno del Sisbén, en cuyo caso las condiciones ii) y iii) serán presumidas por los prestadores.

En todo caso, teniendo en cuenta que el régimen de los servicios públicos domiciliarios no prevé la exoneración de su pago, toda vez que la prestación gratuita en materia de estos servicios se encuentra prohibida de forma expresa, tal como lo señala el numeral 99.9 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, el servicio prestado de la forma antedicha, esto es, suministrando “cantidades mínimas básicas e indispensables”, debe ser pagado por los usuarios que lo reciben.

Sin perjuicio de lo anterior, es preciso reiterar que la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-150 de 2003, reconoce la existencia de ciertos límites constitucionales y legales dentro de los cuales se debe enmarcar el comportamiento de los prestadores, previo a la ejecución de las medidas de suspensión o corte de los servicios públicos domiciliarios.

Estos límites se encuentran referidos, entre otros aspectos, a que deben garantizar el debido proceso a los usuarios. Este derecho se traduce, entre otros, **en la obligación de comunicarles la adopción de la medida de suspensión a través de un aviso previo adecuado, aviso que bien puede estar incorporado en la factura del servicio, en la que se debe determinar, además, la fecha límite de pago, la consecuencia de no pagar, los recursos que proceden contra la suspensión y la autoridad ante quien deben interponerse.**

Cordialmente,

MARIA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E).

¹¹ Sentencia T-546 de 6 de agosto de 2009 - Magistrada Ponente: Dra. María Victoria Calle Correa.