



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20171330270021

Fecha: 11/04/2017

CJ-F-001 V.1

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2017-261

Ref. Su solicitud de Concepto¹

Hemos recibido su solicitud, mediante el cual solicita se emita concepto en torno a la validez de las actas de suspensión del servicio cuando los usuarios se niegan a firmarlas.

Antes de cualquier pronunciamiento sobre su solicitud, es preciso señalar que los conceptos que emite esta Oficina Asesora Jurídica se formulan con carácter consultivo, lo que quiere decir que dichos conceptos constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni tienen carácter obligatorio ni vinculante. Dichos conceptos se emiten, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución por la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015.

Por otra parte, de conformidad con lo establecido en el párrafo primero² del artículo 79 de la Ley 142 de 1994³, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001⁴ esta Superintendencia no puede exigir que los actos o contratos de las empresas de servicios públicos se sometan a su aprobación, ya que el ámbito de su competencia en relación con estos, se contrae de manera exclusiva a vigilar y controlar el cumplimiento de aquellos que se celebren entre las empresas y los usuarios (artículo 79.2 de la Ley 142 de 1994).

Lo contrario podría configurar extralimitación de funciones, así como la realización de actos de coadministración a sus vigiladas.

1 Radicado 20175290116492
Tema: SUSPENSION DEL SERVICIO
SUBTEMA: ACTAS DE VISITA

2 PARÁGRAFO PRIMERO: En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya. El Superintendente podrá, pero no está obligado, visitar las empresas sometidas a su vigilancia, o pedirles informaciones, sino cuando haya un motivo especial que lo amerite.

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

4 "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994".

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6

www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co



Ahora bien, y en lo que tiene que ver con su consulta, es preciso señalar que mediante Resolución CRA-768 de 2016 se adoptó el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado. Con fundamento en ello, en la cláusula 10 señala como obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

9. Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.

12. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

Por su parte, la cláusula 19 del mencionado modelo de condiciones uniformes del contrato, dispone:

Cláusula 19. SUSPENSIÓN Y CORTE. De conformidad con el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, la suspensión del servicio obedece a "la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes". Entiéndase por corte del servicio de acueducto, como la "Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida. La persona prestadora podrá suspender el (los) servicio(s) prestado(s) por las causas que establezca el régimen legal vigente. El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio. Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen a la suspensión del servicio y se hayan cancelado los gastos de suspensión y reinstalación, es obligación de la persona prestadora reinstalar el servicio en un término no superior a veinticuatro (24) horas. Una vez haya desaparecido la causal que le dio origen al corte del servicio y se hayan cancelado los gastos de corte y reconexión, es obligación de la persona prestadora reconectar el servicio en un término no superior a cinco (5) días hábiles.

Y la cláusula 24 ibídem, señala expresamente la posibilidad de que el prestador incluya en el contrato de condiciones uniformes cláusulas adicionales aplicables a todos los suscriptores y/o usuarios de manera uniforme.

Así las cosas, y tal como lo manifestó esta Oficina Jurídica en concepto OAJ-2014-798, para el servicio de energía y que se puede hacer extensivo al servicio de acueducto, lo siguiente:

Ahora bien, en cuanto hace referencia al procedimiento que debe seguir la empresa, para efectuar tanto la suspensión del servicio, como la reconexión del mismo una vez superadas las causales que dieron origen a la adopción de tal medida, es preciso señalar, que a cada prestador le corresponde fijar el procedimiento pertinente en el contrato de condiciones uniformes, ya que así lo ha establecido la entidad reguladora, es decir para el caso concreto, la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible, a través de la expedición de la Resolución CREG-108 de 1997, en la cual sobre el particular se indicó:

Artículo 7°. Contenido mínimo del contrato. El Contrato de servicios públicos deberá contener, como mínimo, las siguientes estipulaciones:

(...)

14) Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la **suspensión del servicio, y el procedimiento para ello.**

15) Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a resolver el contrato y al corte del servicio, así como el procedimiento para ello..."

En este sentido, es claro que las empresas prestadoras deben atender la obligación consagrada en la disposición regulatoria referida, en el sentido de incluir en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, el procedimiento pertinente para realizar las actividades de suspensión y de reconexión, sin que en dicho procedimiento de manera alguna, sea indispensable indicar los aspectos formales de los documentos que para el efecto deban ser expedidos por la empresa, ya que la norma no consagra una exigencia de tal índole.

En efecto, teniendo en cuenta que el procedimiento es el método que se utiliza para ejecutar un trámite, en este caso, administrativo, las empresas prestadoras cumplen con dicha obligación, cuando señalan en el contrato de condiciones uniformes, cada uno de los pasos o gestiones que se deben adelantar, con el propósito específico de efectuar la suspensión del servicio o la reconexión del mismo, ya sea porque el usuario o suscriptor incurrió en las causales consagradas legalmente para que se adopte tal medida, o porque se eliminó la causa que la originó.

Así las cosas, si bien dentro de los procedimientos aludidos, los prestadores deben incluir todos los trámites que los conforman, de una manera clara y expresa y que no den lugar a confusión, esto no significa que deban contener de forma detallada y minuciosa, aspectos formales tales como las particularidades de los documentos que se utilizarán para adelantarlos, ya que tales aspectos pueden ser definidos por la empresa prestadora con total autonomía, sin que sus características externas puedan tener incidencia en la legalidad de los mismos.

En este caso, la situación que en realidad reviste importancia durante el procedimiento pertinente, es que se deje una constancia de la visita, a través de un acta suscrita por el empleado que ejecutó la actividad, en la cual se indique la fecha, hora y motivo de la misma, así como la indicación de los recursos procedentes, y que de tal documento se deje la copia pertinente en el inmueble que es objeto de la medida.

En este orden de ideas es dable concluir, que ni las normas legales ni las regulatorias en materia de servicios públicos domiciliarios, contienen disposiciones especiales relacionadas con los aspectos formales que deben contener los documentos que hacen parte de estos procedimientos, motivo por el cual se considera, que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, tienen libertad para definirlos.

Conforme lo anterior, podemos señalar:

1. Se constituye como uno de las obligaciones de los usuarios de servicios públicos del servicio de acueducto permitir la suspensión del servicio cuando a ello haya lugar.
2. Los prestadores de servicios públicos del servicio de acueducto pueden estipular en los contratos de condiciones uniformes cláusulas adicionales a las contenidas en el Modelo de contrato adoptado por la CRA mediante Resolución 768 de 2016 y por lo tanto implementar el procedimiento para llevar a cabo la actividad de suspensión del servicio.
3. En el evento que la suspensión del servicio se origine por causas imputables al usuario éste debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la siguiente dirección: www.superservicios.gov.co/basedoc/. Ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios y en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,


MARINA MONTES ALVAREZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Juan Carlos Guasca Camargo – Abogado Contratista Grupo de Conceptos