



**Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios**  
República de Colombia  
GD-F-007

**Prosperidad  
para todos**



Al contestar por favor cite este número:  
Consecutivo No.: 20128400289211  
Fecha: 23/10/2012

Bucaramanga,

Señor (es)

**CONCEJO DE BUCARAMANGA NUBIA SUAREZ RANGEL**  
KR 11 # 34-52 FASE II ALCALDIA DE BUCARAMANGA  
BUCARAMANGA- SANTANDER

**Referencia: INVITACION CONTROL EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS**

**Radicación: 20128400146482 del 17/10/2012 y 20128400147402**

La Dirección Territorial Oriente de manera respetuosa, se permite oportunamente reconocer el esfuerzo que realiza esta Corporación a efectos de realizar un control sobre la prestación de los servicios públicos de la ciudad, en oficios anexos se hallan las respuestas a los requerimientos formulados mediante la proposición 018 contenida en el oficio de fecha 12 de Octubre de 2012, recibido en esta Dirección Territorial el día 17 de Octubre de 2012.

Teniendo en cuenta la planeación de actividades de la entidad, debo manifestar que en cumplimiento de compromisos anteriores ya adquiridos y los factores de competencia funcional sobre los temas propuestos; en mi calidad de Director Territorial, no puedo hacer presencia para atender la citación propuesta.

No obstante, la fuente jurídica que se cita en la invitación realizada por ustedes para los días 23 y 26 de Octubre, emerge la obligatoriedad de asistir, a las empresas de servicios públicos citadas – y esta entidad de inspección, control y vigilancia estará atenta conforme a la norma IBIDEM a adelantar de oficio o por petición de la Corporación las investigaciones a que hubiere lugar.

**EDGAR FERNANDO PÉREZ RODRÍGUEZ**  
**Director Territorial Oriente**

Proyectó: LAURA STELLA DIAZ ACEVEDO -Profesional D.T.O.

Revisó: Edgar Fernando Pérez Rodríguez- D.T.O.

**Exp.Virtual No.2012840380100858E**

Carrera 34 No.54-92 Bucaramanga.- Colombia

PBX FAX : 6433140-6433665

FAX: 6437813

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)





Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20128400289091

Fecha: 22/10/2012

Bucaramanga,

Señor (es)

**CONCEJO DE BUCAMANGA NUBIA SUAREZ RANGEL  
K3 11 # 34-52 FASE II ALCALDIA DE BGA SOTANO  
BUCARAMANGA- SANTANDER**

**Radicación: 20128400139492 del 04/10/2012**

Respetados señores:

En atención a su comunicación de la referencia, en aras de dar claridad a todas sus inquietudes, es importante advertir que:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es un organismo de carácter técnico, creado por la Constitución de 1.991 para que por delegación del Presidente de la República, ejerza el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Igualmente de conformidad con el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011 (...) "No habrá recurso contra los actos de carácter general... (...)"

De conformidad con lo dispuesto por el parágrafo del artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, las peticiones que se positivizan, es decir, sobre las cuales se configura el Silencio Administrativo Positivo y se ordena su reconocimiento, **son aquellas peticiones de carácter particular y concreto** y no las peticiones en interés general, precisamente por que la relación contractual se establece entre un suscriptor o usuario y la empresa prestadora del servicio.

Lo anterior no quiere decir que los usuarios, están desprotegidos y no puedan **individualmente reclamar** y hacer valer sus derechos, porque para ello el legislador creó la Ley 142 de 1994, la cual prevé un procedimiento especial, -que se relaciona a continuación - para que esta Superintendencia como Órgano de **Segunda Instancia**, vigile y controle las actuaciones que desarrollen las empresas, **dentro del marco de ejecución del contrato de condiciones uniformes, suscrito con los usuarios,**

En este orden de ideas, la Ley 142 de 1994 en sus artículos 154 y 159<sup>1</sup>, otorgan competencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, **para resolver los recursos de apelación interpuestos de manera subsidiaria al de reposición**, contra las decisiones proferidas por las empresas de servicios públicos al resolver sus peticiones, quejas, re-

<sup>1</sup> ARTICULO 159.- (...). El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante el gerente o el representante legal de la empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios."



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20128400289091**

Fecha: **22/10/2012**

clamaciones o recursos realizadas por los usuarios, por violación de la Ley o de las condiciones uniformes del contrato, por las siguientes causas:

Actos de facturación.

Suspensión.

Corte.

Resolución del Contrato.

Negativa del Contrato.

Decisiones que afectan la prestación del servicio y la ejecución del contrato de condiciones uniformes.

El Derecho de Petición es un derecho fundamental a través del cual todo ciudadano puede elevar solicitudes **respetuosas a entidades públicas** o que presten un servicio público y le da un término perentorio de quince (15) días para contestar, el cual podrá extenderse siempre y cuando se le informe al usuario las razones excepcionales y la fecha en que será remitida la respuesta.

La Ley 1437 de 2011 en sus artículos 67, 68 y 69 concede cinco (5) días adicionales para que la entidad notifique al ciudadano la respuesta.

Los usuarios que requieran presentar un derecho de petición frente a alguna de las empresas de servicios públicos domiciliarios que vigila y controla la Superintendencia: acueducto, alcantarillado y aseo; energía y gas (tanto natural como de pipetas), deben presentar su reclamación **primero ante la empresa prestadora del servicio** y tener en cuenta las siguientes indicaciones:

1. Presente su reclamación en primera instancia por escrito ante la empresa prestadora de servicios públicos, a través de un Derecho de Petición, petición queja o reclamo. Informando claramente los valores facturados objeto de reclamo y/o situaciones que se enmarquen dentro de las causales anteriormente citadas.

2. La empresa de servicios Públicos (ESP) cuenta con 15 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de su reclamación, salvo que se demuestre que la demora se origina por culpa del reclamante o que se requiera la práctica de pruebas para emitir su respuesta. La empresa debe informarle por escrito los motivos de la demora y/o la necesidad de practicar pruebas, en cuyo caso el término para realizarlas no podrá ser inferior a 10 ni mayor a 30 días hábiles. A los anteriores términos, se le tienen que agregar 5 días hábiles, para iniciar el trámite de notificación de la respuesta.

3. Si la empresa no le contesta dentro de los 15 días hábiles, se entenderá que la petición ha sido resuelta en forma favorable para el usuario, reconocimiento que deberá hacer la empresa dentro de las 72 horas siguientes al término señalado. Pasado este tiempo usted deberá dirigirse a esta Superintendencia mediante un oficio solicitar que se investigue a la empresa por la presunta configuración del SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO, adjuntando copia de la petición, queja o reclamo donde conste fecha en que fue radicada ante la empresa.

A través de éste mecanismo la empresa deberá reconocerle al usuario todo lo solicitado



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20128400289091

Fecha: 22/10/2012

siempre y cuando se pruebe una de las omisiones de las empresas antes indicadas y a su vez que lo solicitado se encuentre contemplado en la Ley y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

4. Si la empresa le responde en término y pero el usuario (a) no está de acuerdo con la respuesta emitida por la prestadora, puede interponer **en un mismo escrito el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en sede de la empresa y en un término no superior a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la respuesta.**

De lo contrario el usuario (a) dejará vencer los términos para interponer tales recursos y, por ende, se agotará la vía gubernativa, quedando en firme la decisión tomada por la empresa. En caso de que interponga los recursos dentro del término legal y la empresa **declare procedente** el recurso de Apelación, aquella deberá remitir el expediente a la Superintendencia para proseguir con lo de nuestra competencia.

5. En caso de que interponga los recursos dentro del término legal y la empresa los niegue; con fundamento en el artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011<sup>2</sup>, el **usuario podrá interponer Recurso de Queja directamente ante la Superintendencia,** solicitando se revise la decisión de la empresa que niega el recurso de apelación, para lo cual deberá adjuntar copia de dicha decisión. **De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión de la empresa que niega el recurso.**

#### Importante tener en cuenta:

1. Los 15 días con que cuenta la empresa para responder, pueden ampliarse cuando se requiera practicar pruebas o surja otra circunstancia, sin embargo la empresa debe indicarle al usuario la fecha en la que se le dará respuesta.
2. En el momento en que el usuario **presenta en un mismo escrito** el recurso de reposición y en subsidio el de apelación **en sede de la empresa**, le corresponde a la prestadora resolver en primera instancia la reposición y enviar los documentos a la Superintendencia para que ésta resuelva la apelación. Salvo el caso contemplado en el numeral 5 de la presente comunicación.
3. Si usted no interpone los recursos agotando la el procedimiento descrito en debida forma. dejará vencer los términos para interponer tales recursos y, por ende, se agotará la vía gubernativa, quedando en firme la decisión tomada por la empresa.

<sup>2</sup> "Artículo 74.- Recursos contra los actos administrativos. Por regla general, contra los actos definitivos, procederán los siguientes recursos: (...).

3. El de queja, **cuando se rechace el de apelación.** (Subrayado y negrilla fuera de texto).

*El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.*

*De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.*



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20128400289091**

Fecha: **22/10/2012**

4. Las reclamaciones para entidades de servicios públicos en telecomunicaciones se deben hacer ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. Del pago para poder reclamar: Ninguna empresa podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con éste. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuesto en forma oportuna. **Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos”** (Negrilla fuera del texto)

6. Una vez recibido e informado por parte de esta entidad que se recibió el expediente, el usuario(a) podrá consultar el estado del trámite que haya interpuesto ante la Superintendencia de Servicios Públicos, en los puntos de atención mencionados, en la línea de atención 018000910305 o en la página web <http://www.superservicios.gov.co/>.

Teniendo en cuenta lo anterior, respecto a lo solicitado en su comunicación (mantenimiento del servicio que duran días, procedimiento e instalación de los contadores de energía, preguntas reflejadas en los numerales 1, 2, 4, 5 y 6 de su comunicación), se tiene que esta Superintendencia solo es competente en **segunda instancia** y carece de competencia para pronunciarse en **primera instancia**, respecto a las reclamaciones de los usuarios, y **solo,-** hasta tanto el usuario no agote el debido proceso para su reclamación ante la prestadora-, no podemos avocar conocimiento y pronunciarnos frente a sus pretensiones.

Ahora bien, referente a los puntos 3 y 4, en aras de resolver sus inquietudes, respondemos de manera general en los siguientes términos:

Como primera medida es necesario diferenciar entre la suspensión y el corte del servicio.

De conformidad con el artículo 140 de la ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario, daría lugar a la suspensión del servicio por las causas señaladas por la empresa en el contrato de condiciones uniformes y en todo caso por la falta de pago por el plazo que señale la empresa, sin exceder de dos periodos de facturación en el evento que esta sea bimestral y de tres periodos la facturación sea mensual.

De otra parte, el artículo 141 de la Ley 142 de 1994 determina que el incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En el contrato de condiciones uniformes establecido por cada una de las empresas, se precisan las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Conforme al inciso 2o de la norma en comento se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20128400289091**

Fecha: **22/10/2012**

de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

Ahora bien. De conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 y la sentencia de la Corte Constitucional C-558 de 2001:

*"(...) Ninguna Empresa de servicios Públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando ésta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna (...)"*

En este evento, el usuario o suscriptor que ha agotado el debido proceso,- anteriormente descrito- ejerciendo **su derecho de contradicción y defensa e interponiendo los recursos en debida forma**, no podrá ser sometido a la suspensión o corte del servicio, mientras se encuentre en reclamación. Salvo en aquellos casos, que la suspensión sea de carácter preventivo, por anomalías que un momento dado afecten la seguridad vida y bienes de la comunidad.

En todo caso, no se debe olvidar que para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que reconoce deber y no han sido objeto de reclamo -, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, tal como lo expresó la Corte Constitucional al declarar exequible de manera condicionada la norma, en Sentencia C-558 de treinta y uno de mayo de 2001, Magistrado Ponente: Jaime Araujo Rentería:

*"(...) La exequibilidad de este precepto se declara en el entendido de que las sumas en discusión no correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos (...)"*

Por lo tanto, las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios están facultadas por la Ley, para proferir actos administrativos que impliquen la suspensión y corte del servicio, cambio de contadores o medidores, pero igualmente tienen el deber de garantizar el servicio al usuario, **(mientras el usuario esté en reclamación)**, de conformidad con lo establecido Artículo 155 Ley 142 de 1994 y a lo decantado por la Corte Constitucional frente al servicio esencial que se requiere.<sup>3</sup>

Igualmente, están facultadas para desarrollar acciones que den cumplimiento a dichos

<sup>3</sup> ART. 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

• **Sentencia de Tutela nº 740/11 de Corte Constitucional, 3 de Octubre de 2011**



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20128400289091**


Fecha: **22/10/2012**

actos, siempre y cuando unos y otros se desarrollen conforme lo previsto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, y le garanticen al usuario un debido respeto a sus derechos fundamentales al debido proceso y a la defensa, de conformidad con lo establecido en la Constitución Nacional y en el Título I de la Ley 1437 de 2011 CPACCA

Con la presente comunicación, consideramos atendidas todas sus inquietudes, no obstante si persisten las mismas; con gusto la entidad por medio de nuestro enlace de Presencia Institucional, Participación Ciudadana y Control Social, Dra. JAZMIN DIAZ CEBALLOS, estará dispuesta a planear una mesa de trabajo con las empresas involucradas, donde podamos tener un contacto directo con ustedes y la comunidad.

Por último, frente a las inquietudes relacionadas en los numerales 1, 2, 5 y 6, se procederá a dar traslado de la solicitud de información para que la prestadora atienda lo de su competencia, **en primera instancia** e igualmente a la Superintendencia Delegada de Energía y Gas, encargada de investigar la presunta violación del régimen de servicios públicos.

Cordialmente,



**EDGAR FERNANDO PÉREZ RODRÍGUEZ**  
Director Territorial Oriente

Proyectó: NURY YANETH OLARTE GÓMEZ/ ABOGADA CONTRATISTA

Revisó: EDGAR FERNANDO PÉREZ RODRÍGUEZ/ DIRECTOR DTO.

Exp.Virtual No. 2012840380100848E