

RESOLUCIÓN No. SSPD – RADS DEL F
“Por la cual se imparten lineamientos a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios en el marco de la protección al usuario”

EL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confiere el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, el numeral 14 del artículo 6 del Decreto 1369 de 2020 y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 365 de la Constitución Política consagró los servicios públicos como inherentes a la finalidad social del Estado, por lo que es obligación de éste asegurar la prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que el mencionado artículo señaló que la prestación de los servicios públicos podrá hacerla el Estado directa o indirectamente, las comunidades organizadas, o los particulares, pero en todo caso, conservará el Estado la regulación, control y vigilancia sobre dichos servicios.

Que el artículo 367 de la Constitución Política estableció que “La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos.”

Que el numeral 2.6 del artículo 2º de la Ley 142 de 1994 estableció que la intervención del Estado en materia de servicios públicos tendrá como fines, entre otros, la libertad de competencia y la no utilización abusiva de la posición dominante.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. SSPD 20201000057315 DEL 09/12/2020, modificada parcialmente mediante Resolución No. SSPD 20201000057965 del 14/12/2020

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección 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 26 Norte nro. 6 Bis – 19. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

Que, como instrumentos de la intervención estatal en servicios públicos, el numeral 3.4 del artículo 3 de la Ley 142 de 1994 estableció el control y vigilancia de la observancia de las normas y de los planes y programas sobre la materia.

Que el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 señaló como uno de los derechos de los usuarios de servicios públicos el de “obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, (...)”

Que el numeral 9.2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 determinó que los usuarios de servicios públicos tienen derecho a escoger libremente el prestador del servicio y el proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

Que de conformidad con el numeral 1 del artículo 2.3.2.2.4.2.108 del Decreto 1077 de 2015, es derecho de los usuarios la libre elección del prestador del servicio público de aseo por lo que en caso de presentarse una solicitud de terminación anticipada del contrato por parte del usuario el prestador, éste debe responder la petición dentro de los 15 días hábiles so pena de las sanciones a las que haya lugar por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme al artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Que como funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 estableció la de vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos y sancionar sus violaciones, siempre que esta función no esté asignada a otra autoridad.

Que el mismo artículo 79 numeral 2, señaló como función de esta Superintendencia, vigilar y controlar el cumplimiento de los contratos entre las empresas de servicios públicos y los usuarios y sancionar sus violaciones.

Que en los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994 se definió la naturaleza y requisitos de las facturas de servicios públicos y adicionalmente, se indicó que en el contrato de condiciones uniformes debe pactarse “... 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”.

Que el referido artículo 148 señaló, que “el suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla” y que no obstante lo allí señalado, algunos prestadores de servicios públicos domiciliarios envían a sus suscriptores o usuarios códigos QR para el pago del servicio público prestado, a pesar de no estar contemplados como forma de facturación, ni contar con el consentimiento previo del usuario para que dichos códigos reemplacen las facturas físicas.

Que el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 determinó los requisitos que debe cumplir el usuario del servicio de aseo cuando quiere terminar anticipadamente el contrato de prestación de este servicio público.

Que dentro de los requisitos establecidos en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 se estableció como requisito para la terminación anticipada del contrato de aseo la suscripción de acuerdos de pago sobre las sumas pendientes al momento de solicitar la terminación, así como sobre aquellas que se generen entre el momento de la solicitud de terminación y la fecha efectiva de terminación del contrato.

Que el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 señaló el mérito ejecutivo que prestan las facturas de servicios públicos domiciliarios, por lo que a través de ellas puede un prestador hacer exigibles las obligaciones a cargo de usuarios y suscriptores que se encuentren pendientes de pago durante la vigencia del contrato o con posterioridad a su terminación.

Que el numeral 18 del artículo 8 del Decreto 1369 de 2020 incluyó como una de las funciones del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, la expedición de actos administrativos, circulares e instructivos necesarios para el cumplimiento de las funciones que le otorga la ley a la Superintendencia.

En virtud de lo anterior y en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales,

RESUELVE:

Cobros no asociados al consumo

Artículo 1. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios, no podrán incluir en el costo del servicio público, cobros adicionales (seguros exequiales, electrodomésticos, seguros de vida, entre otros) que no guarden relación directa con la prestación del servicio público domiciliario. En los casos en los que usuario o suscriptor consienta expresamente la inclusión de dichos cobros en la factura, deberá el prestador del servicio discriminar y separar dichos cobros, incluyendo un link, código de barras, código QR o similares, que sea independiente para el cobro relativo a dichos bienes o servicios.

No obstante, cuando el consentimiento para la inclusión del cobro provenga exclusivamente del usuario, el suscriptor no será solidario en el pago de dichos servicios o cobros adicionales y en ningún caso, habrá suspensión del servicio por el no pago de los cobros no relacionados con la prestación del servicio.

Parágrafo 1. En los casos de facturación conjunta, la factura deberá discriminar los cobros que corresponden a cada uno de los servicios por separado, para garantizar que se puedan pagar en forma independiente, con excepción del servicio de aseo y los relacionados con saneamiento básico.

Parágrafo 2. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán ajustar sus contratos de condiciones uniformes excluyendo, en los casos en que las contemplen, cláusulas que impliquen una aceptación para que se incluyan en las facturas de la prestación del servicio otros cobros no asociados a la prestación del servicio público.

Parágrafo 3. La aplicación de lo aquí dispuesto operará también para aquellos usuarios y suscriptores que tengan en curso reclamaciones ante los prestadores o ante esta Superintendencia solicitando la exclusión de estos cobros adicionales. En este último evento, los prestadores deberán proceder a expedir la factura correspondiente en la que se haga el cobro independiente de los valores relacionados con la prestación del servicio y de los relacionados con otros bienes y servicios no asociados al servicio público prestado.

Procedimiento de las prestadoras, en lectura, cambio de medidor, revisión, cambio de medidores, recuperación de consumos y reconexión

Artículo 2. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán incluir dentro del contrato de condiciones uniformes, el procedimiento para la lectura y cambio de medidores, así como para las reclamaciones que por las causales contempladas en el artículo 154 de la Ley 142 puedan elevar usuarios y suscriptores, incluidas dentro de estas causales, revisión, cambio de medidores, reconexión y recuperación de consumos.

Parágrafo 1. El procedimiento deberá indicar las etapas, términos y oportunidades para que usuario y suscriptor puedan ejercer sus derechos, así como los recursos que proceden contra las decisiones que se adopten, oportunidad para interponerlos y la autoridad ante quién deben hacerlo.

Parágrafo 2. Mientras se adoptan los procedimientos necesarios, la superintendencia de servicios públicos domiciliarios podrá expedir unos procedimientos básicos de referencia para las prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Desvinculación del servicio de aseo

Artículo 3. Los prestadores del servicio público domiciliario de aseo, no podrán exigir a usuarios y suscriptores que manifiesten su voluntad para dar por terminado en forma anticipada el contrato de prestación del servicio, requisitos adicionales a los contemplados en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015.

Artículo 4. Establecer que operará de pleno derecho y a favor del usuario o suscriptor, la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, una vez este haya acreditado el cumplimiento de los requisitos descritos en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 y se haya cumplido el término de 15 días para que el prestador se pronuncie de fondo sobre la solicitud, sin que ello hubiere ocurrido.

Artículo 5. Establecer que cuando medie solicitud de terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo y, usuario y suscriptor se encuentren al día en el pago de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio, no les sea exigible la suscripción de acuerdos de pago sobre las obligaciones dinerarias que se generen entre la fecha de la solicitud y aquella en que se haga efectiva la terminación del contrato.

En estos eventos, la prestadora deberá expedir paz y salvo hasta la fecha de presentación de la solicitud de desvinculación y sobre las sumas que se generen con posterioridad, expedirá la correspondiente factura, la cual presta mérito ejecutivo de conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

Facturas digitales

Artículo 6. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios no podrán generar facturas por medio de códigos QR u otros elementos similares, como medio de facturación del servicio público prestado, cuando dichos códigos o mecanismos sustitutivos de la factura, carezcan de los requisitos contemplados en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y no contengan la información suficiente que garantice al usuario o suscriptor conocer el origen, cálculo y evolución de los valores facturados.

Procedimiento para reportar predio desocupado

Artículo 7. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán establecer un mecanismo o canal de fácil acceso para que sus usuarios y suscriptores puedan reportar de manera oportuna cuando un predio que cuenta con servicios públicos domiciliarios se encuentre desocupado por largos períodos de tiempo, de tal forma que se les garantice el derecho a la medición real y el cobro de cargo fijo mientras el predio dure desocupado, en aquellos servicios en los que aplique dicho cobro.

Parágrafo. El mecanismo o canal que se establezca deberá ser socializado con sus usuarios y suscriptores, así como también el procedimiento a seguir cuando se requiera hacer el reporte por esta causa, es decir, cuando el predio esté desocupado.

Artículo 8. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C.

DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios