

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA ASESORA JURÍDICA

CONCEPTO UNIFICADO 09

Nota General. La finalidad de la intervención en la prestación del servicio es garantizar la calidad del bien objeto del servicio público, es decir, que sea continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo, cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan. De este modo, en el presente documento se discutirá la aplicación de la calidad del servicio en lo referente a energía eléctrica, acueducto y aseo, seguido a esto también se entrará a discutir frente a la reparación ante la indebida prestación y las causales que pueden llevar a la cesación de la prestación del servicio.

Concordancias. [Concepto 23 de 2015](#). [Concepto 5 de 2015](#). [Concepto 649 de 2016](#).

CUMPLIMIENTO Y PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

1. INTRODUCCIÓN

El tema que desarrolla este Capítulo de la ley 142 de 1994, es de singular importancia, pues tiene relación directa con el mandato del artículo 365 de la Constitución Política, según el cual, los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y es deber de éste asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

En efecto, el concepto de eficiencia no es una mera abstracción sin significado específico; al contrario, como lo ha señalado en varias oportunidades la Corte Constitucional, la eficiencia que exige la Constitución tiene unos contenidos muy concretos que se traducen en que los

servicios públicos, entre ellos los domiciliarios, se deben prestar atendiendo los criterios de continuidad, regularidad y calidad, entre otros.

De allí que, de conformidad con el artículo 136 de la ley 142 de 1994, la calidad y continuidad, se imponen como la principal obligación de la empresa en la ejecución del contrato de servicios públicos. Por las mismas razones, este artículo indica que el incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio, se denomina, para los efectos de la ley 142, falla en la prestación del servicio.

2. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La ley 142 de 1994, en algunas de sus normas hace referencia de manera genérica a la calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos, sin entrar a definir o a determinar estándares o indicadores sobre continuidad o calidad del servicio. Así, por ejemplo, su artículo 2 sobre intervención del Estado en los servicios públicos, prescribe en su numeral 1 que una de los fines de la intervención es garantizar la calidad del bien objeto del servicio público, en tanto que en el numeral 4 se señala que la prestación debe ser continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo, cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.

Por su parte, el artículo 136 de la misma ley dispone que la prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. Vía reglamentación, se han regulado de manera general aspectos relativos a la calidad y continuidad de tales servicios, así como la forma como los usuarios deben ser compensados por prestación de mala calidad.

A continuación se hace una reseña de algunas disposiciones que regulan esta materia para cada uno de los servicios públicos.

2.1. Servicio público de aseo.

El Decreto 1713 de 2002, mediante el cual se reglamenta la prestación del servicio de aseo, en cuanto a la calidad del servicio dispone lo siguiente:

Artículo 1.

(...) “Calidad del servicio de aseo. Se entiende por calidad del servicio público domiciliario de aseo, la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a toda la población de conformidad con lo establecido en este decreto; con un debido programa de atención de fallas y emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna; un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos; de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente, manteniendo limpias las zonas atendidas.”

(...) “Artículo 110. Calidad del servicio de aseo. Las personas prestadoras del servicio de aseo deberán prestar un servicio de calidad de conformidad con lo establecido en el artículo 3° de este decreto. Las personas prestadoras no serán responsables por fallas en la calidad del servicio derivadas de la falta de colaboración del usuario o de casos fortuitos, pero deberá darle solución en el menor tiempo posible”

Con relación a la continuidad del servicio, el mencionado Decreto prescribe:

Artículo 1.

(...) “Continuidad en el servicio de aseo. Es la prestación del servicio con la frecuencia definida en el contrato de condiciones uniformes, de acuerdo con la ley”.

“Artículo 112. Continuidad del servicio. Las personas prestadoras del servicio público de aseo deben garantizar la continuidad en la prestación del servicio para preservar la salud pública y el bienestar colectivo de los usuarios y evitar los riesgos por contaminación y no podrá suspender definitiva o temporalmente el servicio, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito”.

(...) Artículo 114. Descuentos por fallas en la prestación del servicio de aseo. La persona prestadora del servicio público de aseo está obligada a hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias”.

De acuerdo con lo expuesto, en el servicio público de aseo no existen reparaciones o compensaciones para el usuario por mala calidad en la prestación del servicio, distintas a las previstas en el artículo 137 de la ley 142 de 1994.

2. 2 Servicio público de acueducto

Mediante Decreto 1575 de 2007 se estableció el sistema para la protección y control de la calidad del agua para el consumo humano. Según el artículo 1 de este Decreto, la calidad del agua, “Es el resultado de comparar las características físicas, químicas y microbiológicas encontradas en el agua, con el contenido de las normas que regulan la materia.”

Por otra parte, el artículo 3 del citado Decreto indica:

Artículo 3o. Características del Agua para Consumo Humano. Las características físicas, químicas y microbiológicas, que puedan afectar directa o indirectamente la salud humana, así como los criterios y valores máximos aceptables que debe cumplir el agua para el consumo humano, serán determinados por los Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial en un plazo no mayor a un (1) mes contado a partir de la fecha de publicación del presente decreto.

Para tal efecto, definirán, entre otros, los elementos, compuestos químicos y mezclas de compuestos químicos y otros aspectos que puedan tener un efecto adverso o implicaciones directas o indirectas en la salud humana, buscando la racionalización de costos así como las técnicas para realizar los análisis microbiológicos y adoptarán las definiciones sobre la materia.

Ni en la norma en mención, ni en ninguna otra se señalan consecuencias específicas sancionatorias para las empresas que suministren un servicio por debajo de los estándares de calidad indicados. Se concluye entonces, que en el servicio de acueducto no existen reparaciones o compensaciones para el usuario por mala calidad en la prestación del servicio, distintas a las previstas en el artículo 137 de la ley 142 de 1994.

2.3 Servicio público de energía

Distinto a como ocurre para los servicios de aseo y acueducto, la regulación del servicio de energía si establece unas compensaciones distintas a las previstas en el artículo 137 de la ley 142 de 1994. Con relación a la calidad del servicio, la Resolución CREG 108 de 1997 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, dispone lo siguiente:

Artículo 3º. Criterios Generales.

(...) 4.) De calidad y seguridad del servicio. Las personas prestadoras de los servicios públicos de energía eléctrica y de gas combustible por red de ductos, deben suministrar los respectivos servicios con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el contrato. Esos términos y condiciones deben ser conocidos por los suscriptores y usuarios, y no podrán ser inferiores a los determinados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

(...) Artículo 12º. Confiabilidad y continuidad del servicio. En el contrato de servicios públicos, la empresa indicará los aspectos relacionados con la continuidad y la calidad del servicio que suministrará a los suscriptores o usuarios, con sujeción a las disposiciones de la Comisión sobre esta materia.

Igualmente, mediante Resolución CREG 070 de 1998, modificada por Resolución CREG 096 de 2000, se establecieron dos indicadores: de Duración Equivalente de las Interrupciones del Servicio (DES) y de Frecuencia Equivalente de las Interrupciones del Servicio (FES).

De otra parte, de conformidad con el artículo 2 de la Resolución CREG-096 de 2000, para el cálculo de los indicadores no se tendrá en cuenta:

- Interrupciones por racionamiento de emergencia o programadas del sistema eléctrico nacional debidas a insuficiencia en la generación nacional o por otros Eventos en Generación y en el Sistema de Transmisión Nacional - STN.
- Interrupciones debidas a las indisponibilidades permitidas de los Activos de Conexión al STN, de conformidad con la regulación vigente.
- Interrupciones con duración igual o inferior a tres (3) minutos. A partir del inicio del Año 3 del Período de Transición no se tendrán en cuenta las interrupciones con duración igual o inferior a un (1) minuto.

- Interrupciones por seguridad ciudadana y solicitadas por organismos de socorro o autoridades competentes.
- Suspensiones o cortes del servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos.
- Eventos Programados de activos pertenecientes al nivel de tensión 4, debidas a trabajos de expansión.
- Indisponibilidades originadas en Eventos de fuerza mayor.

De otro lado, de conformidad con el artículo 7 de la Resolución CREG 096 de 2000, en la siguiente factura que emita el Comercializador a cada uno de sus Usuarios, con posterioridad al veinticincoavo (25) día calendario de cada mes, deberá hacer efectivas las compensaciones y presentar la siguiente información:

- Nombre, código y número de Grupo del Circuito al cual se encuentra conectado el Usuario.
- Indicador DES y FES, del Circuito al cual se encuentra conectado el Usuario.
- Valor Máximo Admisible de los indicadores de Calidad del Servicio para el trimestre al que pertenece el mes que se reporta.
- Valor a compensar al Usuario.
- Nombre, Dirección y teléfono del Operador de Red del sistema al que se conecta el Usuario.

Adicionalmente, se ordena que el Operador de Red debe constituir un instrumento financiero que ampare a los Usuarios conectados a su Sistema en los Niveles de Tensión II, III y IV, por daños y perjuicios que se causen por el incumplimiento de los estándares de la calidad de la potencia suministrada. El cubrimiento de este instrumento financiero se determinara de conformidad con lo establecido en el artículo 137 de la ley 142 de 1994.

Finalmente, esta regulación sobre calidad del servicio seguirá vigente hasta que entre en vigencia la nueva regulación sobre incentivos y compensaciones previstos en la Resolución CREG 097 de 2008.

3. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y REPARACIONES AL USUARIO CUANDO ÉSTA SE PRESENTA.

3.1 Concepto de falla en la prestación del servicio.

De conformidad con el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en ejecución del contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina para los efectos de la ley 142, falla en la prestación del servicio.

Si bien esta norma, se refiere a la obligación de prestar un servicio continuo de buena calidad, el concepto de falla en la prestación del servicio en la ley 142 de 1994, esta mas asociado con la continuidad del servicio; es decir, la compensación o reparación al usuario no parece ser integral.

La regulación del servicio de energía se aproxima más al concepto de reparación integral involucrando tanto la continuidad como la calidad como elementos adicionales de compensación, distintos a los previstos en el artículo 137 de la ley 142 de 1994, y así se plasma en la Resoluciones 070 de 1998 y 096 de 2000, expedidas por la Comisión de Regularon de Energía y Gas.

3.2 Reparaciones por falla en la prestación del servicio

El artículo 137 de la ley 142 de 1994, dispone que la falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente la falla, a resolver el contrato, esto es, a darlo por terminarlo, o a su cumplimiento con determinadas reparaciones.

La fórmula del artículo 137 de la ley 142 de 1994, no es algo novedoso, es la misma regla que aplica el artículo 1546 del Código Civil³ para los contratos bilaterales en caso de incumplimiento.

Las reparaciones que autoriza el artículo 137 son:

(...) 137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.”

“137.2. A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.”

“137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.”

“La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.”

“No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.”

Las reparaciones a que hacen referencia los numerales 1 y 2 del artículo 137 citado se deben reconocer en sede de la empresa, y contra tales decisiones el usuario puede presentar las reclamaciones y recursos previstos en el artículo 152 y siguientes de la ley 142 de 1994. La indemnización de perjuicios a que se refiere el numeral 3 del artículo 137 debe reclamarse ante la empresa prestadora respectiva y en caso de no llegarse a ningún acuerdo entre la empresa y el perjudicado, este deberá acudir directamente ante el juez competente, esto es, que de tales reclamaciones de perjuicios no es competente para conocer la Superintendencia de Servicios Públicos.

4. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

4.1 Suspensión de Común Acuerdo

De acuerdo con el artículo 138 de la ley 142 de 1994, el contrato de servicios públicos se puede suspender de común acuerdo cuando lo solicite un suscriptor o usuario, para lo cual se requiere que así lo convengan la empresa y los terceros que puedan resultar afectados.

Este artículo fue declarado exequible por la Corte Constitucional en Sentencia C-389 de 2002,

(...) Para la Corte ese límite a la autonomía de la voluntad no resulta contrario a la Constitución por cuanto se orienta a la protección de quienes puedan ver afectados sus derechos con dichas determinaciones. Así, si la suspensión del servicio o la terminación del contrato es solicitada por quien ostenta la calidad de suscriptor (art. 14.31) pero no es el usuario de los servicios, es obvio que este puede verse afectado con tales determinaciones; y por el contrario, si dichas solicitudes provienen de un usuario (art.14.33) que no tiene calidad de contratante, podrá verse afectado el suscriptor del servicio público respectivo. En el primer caso, la suspensión del servicio o la terminación del contrato puede comprometer los derechos fundamentales de quienes se benefician *Nota General. La finalidad de la intervención en la prestación del servicio es garantizar la calidad del bien objeto del servicio público, es decir, que sea continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo, cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan. De este modo, en el presente documento se discutirá la aplicación de la calidad del servicio en lo referente a energía eléctrica, acueducto y aseo, seguido a esto también se entrará a discutir frente a la reparación ante la indebida prestación y las causales que pueden llevar a la cesación de la prestación del servicio. como receptores directos del servicio; y, en el segundo caso, por cuanto un usuario no puede tomar determinaciones que afecten una relación contractual de la cual no es parte.*"

"La norma en estudio también toma en consideración la anuencia de la empresa para efectos de resolver si suspende un servicio o termina un contrato, por lo que es ante ella que debe acreditarse que los terceros afectados han dado su consentimiento para la adopción de las medidas solicitadas. Entonces, si la empresa encuentra que los terceros que puedan resultar afectados con tales decisiones no han otorgado su consentimiento no podrá acceder a tales peticiones; y, por el contrario, si encuentra que se ha acreditado este requisito la empresa podrá decidir si accede o no a la suspensión del servicio o terminación del contrato. Más sin embargo, cuando dichas medidas son de imperiosa adopción, como en los casos de fuerza mayor, caso fortuito o justa causa la empresa nunca podrá negarse a acceder a ellas, como también, bajo las mismas circunstancias, cuando sea imposible contar con el consentimiento de esos terceros..."

4.2 Suspensión en interés del servicio

De acuerdo con el artículo 139 de la ley 142 de 1994, no es falla en la prestación del servicio la suspensión que se haga para:

1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

Para el caso del servicio de acueducto, el artículo 25 del decreto 302 de 2000, dispone que: “La entidad prestadora de los servicios públicos deberá informar a la comunidad los términos de la suspensión del servicio, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo en caso fortuito o de fuerza mayor.”

2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.*Nota General.* La finalidad de la intervención en la prestación del servicio es garantizar la calidad del bien objeto del servicio público, es decir, que sea continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo, cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan. De este modo, en el presente documento se discutirá la aplicación de la calidad del servicio en lo referente a energía eléctrica, acueducto y aseo, seguido a esto también se entrará a discutir frente a la reparación ante la indebida prestación y las causales que pueden llevar a la cesación de la prestación del servicio.

4.3 Suspensión por falta de pago del suscriptor o usuario.

El artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 19 de la ley 689 de 2001, establece como causales de suspensión del servicio por parte de la empresa, además de las que se señalen en el contrato de servicios públicos, la falta de pago dentro del término que fije la empresa que presta el servicio, sin exceder en dos (2) periodos cuando la facturación es bimestral y de tres (3) periodos cuando la facturación es mensual.

Para efectos de la suspensión por falta de pago no es necesario que la empresa adelante ninguna actuación administrativa, basta que en la factura que se remita al usuario se le informe de manera clara el plazo que se le otorga al usuario para efectuar el pago y la fecha en que el servicio será suspendido por no realizar el pago en la fecha indicada. Estas

condiciones deben estar previstas en el contrato de condiciones uniformes que expida la empresa y deben ser conocidas por los usuarios de conformidad con el artículo 131 de la ley 142 de 1994.

No obstante, si el usuario no paga dentro de la fecha de pago oportuno y la empresa aún no ha suspendido el servicio, el prestador debe permitir el pago al usuario.

4.4 Suspensión por causas distintas a la falta de pago.

De acuerdo con el artículo 140 de la ley 142 de 1994, también hay lugar a la suspensión del servicio, en casos de fraude en las conexiones, acometidas, medidores o líneas, y cuando haya alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Con relación a la suspensión del servicio, la Corte Constitucional en Sentencia C-150 de 2003, expresó:

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. 1° 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 *Nota General. La finalidad de la intervención en la prestación del servicio es garantizar la calidad del bien objeto del servicio público, es decir, que sea continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo, cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan. De este modo, en el presente documento se discutirá la aplicación de la calidad del servicio en lo referente a energía eléctrica, acueducto y aseo, seguido a esto también se entrará a discutir frente a la reparación ante la indebida prestación y las causales que pueden llevar a la cesación de la prestación del servicio.* as 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, o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.

En estos casos, la empresa debe iniciar una actuación administrativa que comienza con el acta de visita y la posterior formulación de cargos, con el fin de garantizar el debido proceso. Una vez practicadas las pruebas y oídos los descargos del usuario, la empresa emitirá el acto de suspensión el cuál debe ser notificado el usuario conforme a lo previsto en el artículo 44 del Código de Contencioso Administrativo. En la diligencia de notificación se le deberá informar al usuario o al suscriptor que contra la decisión de la suspensión proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación.

Decididos los recursos y notificados en debida forma, una vez en firme la decisión procede la suspensión del servicio.

Finalmente, durante la suspensión puede haber lugar al cobro de los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, en los casos en que el denominado cargo fijo haya sido previsto por la regulación respectiva, e independientemente del nivel de uso. Por el contrario, cuando la interrupción se dé con ocasión del corte definitivo del servicio no habrá lugar a efectuar ningún cobro al usuario.

5. CORTE DEL SERVICIO

De conformidad con el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materia que afecte gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. También lo puede hacer en caso de acometidas fraudulentas.

Como se puede observar, el artículo 141 no hace cosa distinta de señalar unas pautas generales sobre el incumplimiento que da lugar a resolver el contrato, por eso la misma ley

autoriza a las empresas para que en las condiciones uniformes precisen las causales de incumplimiento.

En cuanto a las causales y la obligatoriedad del corte del servicio el Consejo de Estado al referirse al artículo 141 de la Ley 142 de 1994, ha manifestado:

“De esas expresiones no se deriva una orden, un mandato a la empresa. Solamente otorgan una atribución a las empresas de servicios públicos domiciliarios para que discrecionalmente, según la conveniencia y oportunidad, puedan declarar resuelto un contrato y ordenar el corte del servicio”

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

Adicionalmente, el artículo 141 dispone que la demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato.

Sin embargo, con relación a esta última causal hay que advertir que las empresas deben ser cuidadosas en su aplicación pues no todas las veces la demolición del inmueble daría lugar a la terminación del contrato; tal circunstancia solo acaecería en aquellos casos en que el inmueble al cuál se suministra el servicio, tiene como propósito exclusivo la vivienda, esto es, los inmuebles urbanos de uso residencial.

No sucedería lo mismo con los inmuebles de uso industrial, en los cuales el suministro del servicio no sólo es para las personas sino también para la actividad industrial, igual sucede con los inmuebles rurales que no obstante de demolerse el inmueble destinado a la vivienda, en sus terrenos se siguen desarrollando otras actividades que hacen necesaria la continuidad de la prestación del servicio público domiciliario.

Finalmente, con relación al corte del servicio, la Corte Constitucional en Sentencia C-389 de 2002, dijo lo siguiente:

“...la terminación del contrato no puede adoptarse por la empresa de manera automática, es decir, una vez se den las circunstancias objetivas que regula la norma bajo análisis, sino que por el contrario, debe estar precedida de un debido proceso en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente.

Debido proceso en el que podrán operar las presunciones previstas en el inciso segundo del artículo bajo revisión, las cuales están orientadas a facilitar el debate probatorio y por ello no violan el derecho de defensa de los usuarios o suscriptores, pues tratándose de presunciones de carácter legal, son desvirtuables, esto es, admiten prueba en contrario, con lo cual se le brinda la oportunidad a estos de demostrar que el hecho que se deduce de tal presunción no corresponde a la realidad. ...”

Por lo expuesto, para efectos de proceder al corte del servicio, la empresa debe iniciar una actuación administrativa que comienza con el acta de visita y la posterior formulación de cargos, con el fin de garantizar el debido proceso. Una vez practicadas las pruebas y oídos los descargos del usuario, la empresa emitirá el acto de corte del servicio, el cuál debe ser notificado al usuario conforme a lo previsto en el artículo 44 del Código Contencioso Administrativo. En la diligencia de notificación, se le deberá informar al usuario o al suscriptor que contra la decisión de corte proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación.

Decididos los recursos y notificados en debida forma, una vez en firme la decisión procede el corte del servicio.

6. SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO EN CASOS PARTICULARES

En principio, las entidades estatales como alcaldías, gobernaciones, policía, hospitales, cárceles, colegios etc., son usuarios o suscriptores del servicio y desde el punto de vista legal están sometidos a lo previsto en el artículo 140 de la ley de servicios públicos.

De igual manera la ley de servicios públicos es clara en determinar que nadie está exento del pago de los servicios públicos domiciliarios. Sin embargo, la jurisprudencia constitucional en repetidas ocasiones ha señalado que a los entes de naturaleza pública no podrá suspendérseles el servicio, cuando con ello se violen derechos fundamentales protegidos constitucionalmente.

Adicionalmente, con la suspensión del servicio se generaría un conflicto entre el principio de la prevalencia del intereses general y los intereses simplemente económicos de la empresa e incluso llegar a afectar de manera grave el principio de continuidad del servicio. Las empresas entonces deberán usar otros mecanismos legales existentes para efectuar el cobro a dichas entidades de carácter público.

Sin embargo, de acuerdo con la doctrina de la propia Corte Constitucional en cada caso concreto debe determinarse la legitimidad de la aplicación de la causal de suspensión de un servicio por la entidad que lo presta, pues no se puede desconocer la obligación que tienen las entidades públicas de pagar los servicios públicos domiciliarios como quiera que “lo contrario equivaldría a patrocinar un enriquecimiento sin causa en detrimento del prestador del servicio público”.

La Corte Constitucional en Sentencia de Constitucionalidad 150 de 2003, al respecto dijo:

La jurisprudencia constitucional ha impedido que en ciertas situaciones específicas la empresa de servicios públicos suspenda de manera abrupta el servicio, cuando las personas perjudicadas son especialmente protegidas por la constitución. También ha advertido que a los bienes especialmente protegidos no se les puede cortar el servicio público domiciliario por falta de pago.

La empresa podrá denunciar a la autoridad o funcionarios responsables del pago de dichos servicios ante la Procuraduría General de la Nación, a fin de que ésta inicie las acciones disciplinarias procedentes, toda vez que el no incorporar en los respectivos presupuestos las apropiaciones suficientes y el no pago efectivo de los servicios públicos, constituyen causales de mala conducta sancionables con la destitución, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 142 de 1994.

7. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

De conformidad con el artículo 142 de la ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o corte son imputables al usuario, éste debe eliminar su causa, y pagar todos los gastos de reinstalación y reconexión en los que incurra la empresa, y satisfacer las demás sanciones previstas.

Si el restablecimiento no se hace en un término razonable después de que el usuario cumpla con las obligaciones previstas en el artículo 142, habrá falla en la prestación del servicio.

Para restablecer el servicio, debe la empresa observar que el suscriptor o usuario haya superado las causales por las cuales se ocasionó la interrupción, es decir, que ya se hayan cancelado las facturas vencidas, los gastos que se causaron por el incumplimiento, o lo acordado en el contrato de condiciones uniformes, etc. Si la empresa restablece el servicio sin que el usuario elimine las causas de la suspensión o el corte, el propietario del inmueble no será solidario de las obligaciones que se causen a partir de tal restablecimiento.

En relación con los servicios de energía eléctrica, gas combustible y alcantarillado, la regulación no trae ninguna regla especial en materia de restablecimiento del servicio, razón por la cual aplicarán las normas generales contenidas en la ley 142 de 1994 a las que se ha hecho referencia.

Con relación al servicio de acueducto el artículo 32 del Decreto 302 de 2000, dispone lo siguiente:

Artículo 32. Del Restablecimiento del Servicio en caso de Suspensión. Para restablecer el suministro del servicio es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen las tarifas de reconexión y reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar.

La reanudación del servicio deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago, so pena de perder la empresa a favor del suscriptor y/o usuario el valor de la sanción por reconexión, el cual se deberá abonar a la cuenta de cobro inmediatamente posterior.