



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20202300879311

Fecha: 08/09/2020

GD-F-007 V.12

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor

**FELIX MARINO JAIMES CABALLERO**

Secretaria General

**FRANCISCO JAVIER GONZÁLEZ GAMBOA**

Concejo Municipal de Bucaramanga

Kr 11 N° 34-52 Fase II Alcaldía de Bucaramanga Sótano

Bucaramanga / Santander

sistemas@concejodebucaramanga.gov.co

Asunto: Respuesta. Radicado SSPD No. 20205291414722 del 16/07/2020

Respetado señor:

La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible recibió la comunicación referenciada en el asunto, donde en calidad de Concejal municipal de Bucaramanga del Departamento de Santander, presenta denuncia por unos presuntos cobros incluidos en las facturas, correspondiente a unos créditos de bienes tales como “SEVIHOGAR o SERVIHOGAR PLUS, SURA VIDA GRUPO, SEG CANCER”, diferentes al servicio público domiciliario, sin la previa autorización de los usuarios, servicio que es prestado por la empresa GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP - GASORIENTE S.A. ESP.

Con el propósito de atender adecuadamente su denuncia, le informamos que se realizó el respectivo traslado a la empresa GASORIENTE S.A. ESP., con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC por ser esta última, la entidad competente para conocer este tipo de denuncia y a efectos de realizar el análisis correspondiente.

Por otra parte, es oportuno señalar que el ámbito de actuación atribuido por la ley a esta superintendencia tiene alcance solamente en la inspección, la vigilancia y el control, en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Así mismo, teniendo en cuenta que su escrito hace referencia con los cobros por otros conceptos que no son servicios públicos, le informamos, que estos créditos o autorizaciones otorgados para adquirir otros servicios o bienes ofrecidos por parte de las empresas de servicios públicos domiciliarios - ESPD se salen de nuestra competencia, en la medida que ésta clase de créditos o cupos que ofrecen las ESPD los toman los usuarios que estén interesados en adquirir ésta clase de productos o servicios, por lo que para ello debe mediar la voluntad o el acuerdo expreso del usuario, ya que al observar esta clase de transacciones no es de competencia de esta entidad, debido a que no

hacen parte del contrato de condiciones uniformes – CCU. Nuestra competencia se limita a la vigilancia y control de la prestación del servicio público domiciliario como tal, y si bien es cierto en las facturas sólo se pueden realizar los cobros permitidos, estos otros conceptos se podrán entrar a cobrar siempre y cuando cuenten con la autorización expresa del usuario.

De otro lado, en relación con los cobros no relacionados a la prestación de servicios públicos domiciliarios, esta Superintendencia, se pronunció mediante CONCEPTO 120 DE 2013, en el cual señalo lo siguiente:

*“(....) “3.3. COBROS EN LA FACTURA.*

*El artículo 148 de la Ley 142 de 1994 señala que no se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio. Esta es, sin duda, una disposición muy importante de protección al suscriptor o usuario.*

*La primera parte de la norma guarda relación con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que señala que el consumo debe ser el elemento principal del precio que se cobre al usuario. Pero en sentido amplio significa que sólo se cobrarán servicios efectivamente prestados, no necesariamente, relacionados con el consumo. Por ejemplo, se podrá cobrar un cargo por reconexión, pero sólo cuando se haya dado efectivamente la suspensión material del servicio.*

*Con relación a las tarifas, las que se cobren deben ser las señaladas en el contrato, establecidas conforme a la ley y la regulación, dependiendo de si el régimen es de regulación o de libertad.*

### **3.3.1 COBROS EN LA FACTURA, POR CAUSAS DISTINTAS DEL CONSUMO Y DE SERVICIOS INHERENTES.**

*El artículo 14.9 de la ley 142 de 1994, dispone que la factura es la cuenta de cobro que la empresa remite al usuario por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo del contrato. De su simple lectura, se puede afirmar que su contenido normativo no contiene ninguna prohibición. Por su parte, el artículo 148 de la ley 142 prescribe, entre otras cosas, que no se podrán cobrar servicios diferentes a los previstos en el contrato de condiciones uniformes.*

*Si se interpreta el artículo 148 citado, en concordancia con el artículo 14.9, habría que concluir que las empresas no tienen absoluta discrecionalidad para decidir en los contratos que servicios cobran en las facturas, sino que éstos deben ajustarse a lo que establezca la ley, esto es, los originados por causa del consumo y demás servicios inherentes, conforme al artículo 14.9*

*Pero como se dijo, el artículo 14.9 no es una norma de corte prohibitivo o restrictivo y por lo que puede interpretarse, el artículo 148 lo que busca evitar es que las empresas decidan incluir en las facturas con toda libertad, cobros distintos del consumo y de otros servicios inherentes. Con las citadas disposiciones, se busca evitar el abuso de la posición dominante de las empresas frente a los usuarios.*

*Por otro lado, el inciso tercero del artículo 128 de la ley 142 de 1994, permite pactar condiciones especiales, con uno o algunos usuarios. En ese sentido, los usuarios*

*pueden pactar con las empresas cláusulas que se entienden incorporadas al contrato, como serían las del cobro de otros servicios.*

*En consecuencia, las empresas solo podrán incluir en la factura de servicios públicos cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los servicios, si cuentan con la autorización expresa del usuario, caso en el cual se someterán a las condiciones previstas en el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996, modificado por el Decreto 828 de 2007, el cual señala lo siguiente:*

*Artículo 8o. De los cobros no autorizados. Las empresas que presten servicios públicos domiciliarios, únicamente podrán cobrar tarifas por concepto de la prestación de dichos servicios y de aquellos de que trata la Ley 142 de 1994. En este último evento, previa celebración de convenios con este propósito.*

*En consecuencia, las empresas que presten los servicios públicos domiciliarios, no podrán incluir en la factura correspondiente cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los mencionados servicios, aunque existan derechos o conceptos cuyo cobro está fundamentado en otras normas de carácter legal, salvo que cuenten con la autorización expresa del usuario. (...)*

Sumado a lo anterior, me permito informarle que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 990 de 2002, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios carece de competencia para pronunciarse frente a los conflictos o controversias que puedan surgir entre las empresas prestadoras y los usuarios de tales bienes o servicios, toda vez que se encuentran por fuera de la órbita de la prestación de los servicios públicos domiciliarios definidos y regulados en la Ley 142 de 1994.

De esta manera se tiene por contestada su comunicación.  
Cordialmente,



**LUZ MERY TRIANA ROCHA**

Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible

Proyectó: Laura Cogollo Rodríguez – Profesional Especializado DTGGC.  
Revisó y Aprobó: Luz Mery Triana Rocha – Directora DTGGC