



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No.: 20171330037541  
Fecha: 08/02/2017

CJ-F-001 V.1

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.,

**CONCEPTO SSPD-OJ-2017-074**

Señor:

**HELMER OCHOA MORALES**

Carrera 59 N° 28 – 38, Barrio Buenos Aires  
El Carmen de Bolívar (Córdoba)

**Ref. Su solicitud concepto<sup>1</sup>**

Cordial Saludo.

Se basa la consulta objeto de estudio, en solicitar concepto jurídico en relación con los siguientes interrogantes:

*"...me estoy dirigiendo a ustedes para que me aclaren el concepto de SERVICIO PÚBLICO que viene cobrando la empresa SURTIGAS, el suscrito considera que ese concepto corresponde a aseo, el día 05 de enero del año en curso, me acerqué a las oficinas de surtigas del municipio de El Carmen de Bolívar a solicitar, a que corresponde ese concepto de servicio público y me manifestaron que ese concepto y valor que viene cobrando la empresa, hace parte del consumo.*

*De otra parte en la factura de ELECTRICARIBE, textualmente están cobrando el servicio de aseo..."*

Antes de suministrar una respuesta a sus inquietudes, es preciso advertir que el presente documento se formula con el alcance previsto en el Artículo 28 de la Ley 1755 de 2015<sup>2</sup>, toda vez que los conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en respuesta a una petición en la modalidad de consulta, constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Entidad ni tienen carácter obligatorio, ni vinculante.

Por otra parte, de conformidad con lo establecido en el párrafo primero<sup>3</sup> del artículo 79 de la Ley 142 de 1994<sup>4</sup>, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001<sup>5</sup> esta Superintendencia no puede exigir que los actos o contratos de las empresas de servicios públicos se sometan a su aprobación,



C014/5927



C014/5927

<sup>1</sup> Radicado 20175290009452

Tema: DE LAS FACTURAS. Subtemas: Requisitos de las facturas. Funciones de la SSPD.

<sup>2</sup> Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

<sup>3</sup> **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. .

<sup>4</sup> "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".

<sup>5</sup> "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](mailto: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](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

pues de hacerlo se podría configurar una extralimitación de funciones, así como la realización de actos de coadministración a sus vigiladas.

En tal virtud, tanto las preguntas como las respuestas, deben darse en forma que puedan predicarse de cualquier asunto en circunstancias similares, razón por la cual no puede esta Oficina entrar a resolver situaciones particulares que puedan ser objeto de conocimiento posterior por parte de la Superintendencia.

Inicialmente y reiterando lo manifestado en la parte inicial del presente documento, se precisa que los conceptos emitidos por esta oficina en respuesta a las peticiones presentadas en la modalidad de consulta, constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni tienen carácter obligatorio ni vinculante, ya que constituyen un mecanismo a través del cual la Superintendencia pretende facilitar el conocimiento integrado de los temas consultados y de la posición vigente aplicable por la misma, en temáticas relevantes del Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios. En otras palabras, a través de la emisión de conceptos jurídicos, no se busca resolver situaciones de carácter particular, ni adoptar decisiones con respecto a los temas que son objeto de consulta.

Una vez efectuadas estas precisiones, procedemos a señalar de forma inicial, que el artículo 14.9 de la Ley 142 de 1994, define la factura de servicios públicos, como "...la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos". Por su parte el artículo 148 ibídem, consagra los requisitos formales que debe contener la misma, de la siguiente manera:

***"Artículo 148. Requisitos de las facturas. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.***

*En los contratos se pactará 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. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario."*(resaltado fuera de texto)

Del contenido de la disposición transcrita es dable colegir, que la factura que expidan los prestadores de servicios públicos domiciliarios, para efectuar el cobro de los servicios prestados, debe incluir como mínimo, la información suficiente para que el usuario del servicio pueda establecer si en ella se encuentran los elementos relacionados con la prestación del mismo, y por ende, los establecidos en el contrato de condiciones uniformes.

En otras palabras, la factura debe contener la información necesaria para saber cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, e igualmente el plazo y modo en el que debe efectuarse el pago.

En este sentido y de acuerdo con lo señalado, vale precisar que en el evento de que el usuario o suscriptor del servicio, no esté de acuerdo con los cobros efectuados a través de la factura, o


considere que la misma no cumpla con los requisitos señalados en la disposición aludida, podrá acudir ante la empresa, utilizando los mecanismos de defensa que la ley le otorga (artículo 152 y ss de la Ley 142 de 1994), con el propósito de plantear las inquietudes y efectuar las reclamaciones que a bien tenga sobre el particular, caso en el cual, la empresa cuenta con un término de quince (15) días para atenderlas, debiendo notificar personalmente la respuesta al usuario.

Una vez notificada esta respuesta empresarial, si el usuario y/o suscriptor del servicio en su condición de solicitante, considera que esta respuesta no es satisfactoria a sus intereses, podrá interponer los recursos de reposición y subsidiario de apelación en su contra, el primero de los cuales será atendido por la misma empresa y el segundo, por esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (artículo 154 ibídem).

Así las cosas, teniendo en cuenta que quien expide la factura es el prestador del servicio correspondiente, el usuario y/o suscriptor del servicio, deberá acudir de manera directa y en primera instancia a este, para que le resuelva cualquier inquietud o inconformidad sobre su contenido, mientras que esta entidad solamente podrá entrar a verificar la legalidad de la misma, cuando en virtud de lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, entre a resolver el recurso de apelación, interpuesto de forma subsidiaria al de reposición.

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/](http://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 ÁLVAREZ**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Yolanda Rodríguez Guerrero - Asesora Oficina Asesora Jurídica.  
Revisó: Luis Javier Benavides Paz – Coordinador Grupo Conceptos OAJ.  
Revisó: Miladys Picón Viadero – Profesional Especializada Oficina Asesora Jurídica.