



Concepto Sala de Consulta C.E. 698 de 1995 Consejo de Estado - Sala de Consulta y Servicio Civil

Radicación 698 junio 7 de 1995. Sala de Consulta y Servicio Civil. Consejero Ponente doctor Humberto Mora Osejo. Tema: Falla de los servicios públicos domiciliarios, dice:

"Texto de las normas en aparente contradicción:

"Las normas cuya interpretación solicitamos son:

"1. El Decreto 1842 de 1991, el artículo 38, inciso primero, sobre falla en la prestación del servicio: "En caso que el suscriptor y/o usuario no pueda hacer uso del servicio por causa imputable a la empresa durante un término superior a 24 horas, éste tendrá derecho a un descuento del cargo fijo proporcional al tiempo que persista esta situación, en los términos que establezca la Junta Nacional de Tarifas.

"2. La Ley 142 de 1994, artículo 137, sobre reparaciones por falla en la prestación del servicio. "La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la Resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones":

"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 las empresas".

"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 el que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla, más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario, más 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 ó usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el valor de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, sí tiene la misma causa".

"Justificación de la consulta

"Se puede verificar que hay una aparente contradicción en las normas citadas, referente al término de duración en la falla para que tenga efecto el descuento respectivo al usuario.

"En nuestro país es frecuente la existencia de fallas en los servicios públicos domiciliarios y frente a esta situación de la norma del Decreto 1842 de 1991, estatuto de los usuarios de servicios públicos, señala un derecho y las reglas para su aplicación por las Empresas de servicios públicos domiciliarios.

El descuento opera a partir de las 24 horas de suspensión o imposibilidad de uso de un servicio público.

"La Ley 142 de 1994 fija la regla del "no cobro alguno por conceptos diferentes al consumo", y la del descuento, norma que debe ser armonizada con el artículo 38 del Decreto 1842 de 1991.

"Las preguntas concretas que surgen son las siguientes:

"1. Qué norma se aplica cuando la falla en el servicio es superior a las 24 horas e inferior a quince días continuos-.

"2. Continúa la regla del descuento del cargo fijo, proporcional al tiempo en que persista la situación de falla en el servicio-.

"3. Continúa vigente el artículo 38 del Decreto 1842 de 1991 o ha sido derogado tácitamente por el artículo 137 de la Ley 142 de 1994-.

"4. Cómo interpretar estas normas en forma tal que se respeten los derechos de los usuarios-."

La Sala considera:

1º) Los artículos 37 y 38 del Decreto 1842 de 1991 regulaban la falla en la prestación de los servicios domiciliarios y el derecho de los usuarios a exigir las revisiones y reparaciones necesarias para restablecerlo y a que se les hicieran los correspondientes descuentos si se producía su suspensión, "por causa imputable a las empresas durante un término superior a veinticuatro (24) horas".

El artículo 137 de la Ley 142 de 1994 sustituyó las referidas disposiciones del Decreto 1842 de 1991.

2º) Según el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, "la falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la Resolución del contrato o a su cumplimiento", conforme a las reglas que al efecto prescribe. Además, la falla del servicio, de acuerdo con el artículo 136 de la misma Ley, consiste en "el incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio" con "buena calidad".

3º) Aparte la Resolución del contrato de servicios públicos, que constituye una de las opciones del usuario, el mismo también puede cumplirse "con las siguientes reparaciones", prescritas por el artículo 137 de la Ley 142 de 1994:

a) El usuario tiene derecho que no se le cobre suma alguna "por conceptos distintos del consumo" o "de las adquisiciones de bienes o servicios efectivamente recibidos, sí la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación". En este caso, el descuento del "cargo fijo", equivalente a la tarifa que se fija al usuario por concepto del derecho al servicio, en atención al estrato social y económico en que esté clasificado el inmueble y sin tener en cuenta el consumo, debe efectuarse oficiosamente por la empresa. Si la suspensión del servicio, a causa de la falla del mismo, es menor de quince (15) días continuos, el usuario no tiene derecho a que se le descuente "el cargo fijo".

b) La empresa no debe cobrar al usuario "el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos", si en un "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".

c) El usuario tiene derecho a indemnización de los perjuicios, sí no provienen de caso fortuito o fuerza mayor, "que en ningún caso se tasarán en

menos del valor del consumo de un día", por el tiempo que dure la interrupción del servicio o, si ella es parcial, "en proporción a la duración de la falla". Al monto de los perjuicios causados debe agregarse "el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado" al usuario, como también "el valor de las inversiones o gastos que haya efectuado "para suplir el servicio". Sin embargo, el valor "de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades", a causa de la misma falla en la prestación del servicio, deben descontarse del monto de la indemnización.

4º) De conformidad con los artículos 209, 365, 366, 367 y 368 de la Constitución, los servicios públicos domiciliarios deben prestarse con base en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, calidad, economía, continuidad, publicidad, celeridad, imparcialidad y solidaridad, para solucionar las necesidades esenciales y lograr "el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población" (artículo 366 de la Constitución). Estos principios deben servir para interpretar las disposiciones jurídicas relativas a los servicios públicos domiciliarios y para asegurar la vigencia y el respeto de los derechos de los usuarios.

Con fundamento en lo expuesto, la Sala responde:

1º) El artículo 137 de la Ley 142 de 1994 subrogó el artículo 38 del Decreto 1842 de 1991.

2º) La falla en la prestación de los servicios, según el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, permite al usuario optar entre la Resolución del correspondiente contrato o su cumplimiento con las indemnizaciones que al efecto prescribe.

3º) El artículo 137 de la Ley 142 de 1994 dispone que se descuenta "el cargo fijo" y sólo se cobre al usuario el valor del consumo cuando la interpretación continua del servicio, a causa de la falla del mismo, dure quince días o más.

En consecuencia, si la interrupción del servicio es menor de quince (15) días, el usuario no tiene derecho a este beneficio compensatorio; pero tiene derecho a todos los demás que, para los usuarios, prescribe el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

4º) Los servicios públicos domiciliarios, para que cumplan su finalidad constitucional, deben prestarse con base en los principios constitucionales mencionados en la parte motiva. Sólo mediante la estricta observancia de estos principios los servicios públicos domiciliarios pueden remediar las necesidades básicas de la población y contribuir a mejorar la calidad de su vida y al bienestar general.

Fecha y hora de creación: 2025-09-17 06:35:44