

ARTICULO 45. REMISION DE LA FACTURA. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo [148](#) de la ley 142 de 1994, en los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en 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 podrán cobrarse servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes del contrato, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público.



ARTICULO 46. ENTREGA DE LA FACTURA. Las empresas deberán entregar las facturas respectivas, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago. De no encontrarse el suscriptor o usuario, la factura correspondiente se deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial.

PARAGRAFO. En las localidades, zonas o lugares donde no se puedan despachar las cuentas de cobro directamente al suscriptor o usuario, la empresa deberá informar con anticipación para que la reclamen en los lugares señalados para ello. Lo anterior se aplicará en los casos en que por causas ajenas a la empresa, la entrega de la factura no fuere posible.



ARTICULO 47. PROHIBICION DE EXONERACION. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo [99](#) de la ley 142 de 1994, la empresa no podrá exonerar a ningún suscriptor o usuario del pago de los servicios públicos que preste.



ARTICULO 48. PAGO DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES. La empresa que asuma total o parcialmente, el costo de prestación del servicio de electricidad o gas de sus trabajadores, solo podrá hacerlo contra sus utilidades y/o contra su patrimonio.

## CAPITULO VII.

### SUSPENSION DEL SERVICIO DE COMUN ACUERDO.



ARTICULO 49. SUSPENSION DEL SERVICIO DE COMUN ACUERDO. De acuerdo con lo previsto en el artículo [138](#) de la ley 142 de 1994, podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato. Este señalará el plazo máximo de suspensión del servicio.

PARAGRAFO. En la suspensión de común acuerdo el suscriptor o usuario podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual la empresa podrá cobrar el valor establecido para una suspensión.



ARTICULO 50. PRESENTACION DE LA SOLICITUD. La solicitud de suspensión del

servicio debe presentarla el suscriptor o usuario por lo menos con cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

PARAGRAFO 1o. En caso que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, la empresa no podrá efectuar la suspensión solicitada.

PARAGRAFO 2o. En las condiciones uniformes del contrato deberán señalarse, en forma expresa, las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo.



ARTICULO 51. FACTURACION DURANTE LA SUSPENSION. Durante el período de suspensión del servicio de común acuerdo, la empresa no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

PARAGRAFO. La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al suscriptor o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. La empresa podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.



ARTICULO 52. TERMINACION DEL CONTRATO Y FACTURACION POR INMUEBLE DEMOLIDO. Cuando un inmueble haya sido demolido, se dará por terminado el contrato a petición de parte. Ocurrido esto, la empresa no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del suscriptor o usuario, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.

## CAPITULO VIII.

### DE LAS SANCIONES.



ARTICULO 53. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio, o a tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994, en especial los artículos [140](#) y [141](#), y lo que dispongan las condiciones uniformes del contrato.

Notas del Editor

- En criterio del editor, debe tenerse en cuenta lo dispuesto por la Corte Constitucional, Sentencia T-134-03 de 2003/02/18, M.P. Dr. Jaime Córdoba Triviño, la cual dispone:

'En conclusión, para la Corte existe un mandato constitucional claro en materia de protección a ciertos bienes, como establecimientos de salud, centros penitenciarios, acueductos, establecimientos de seguridad terrestre y aérea y centros educativos, principalmente. Puesto que de su correcto funcionamiento depende que el goce de los derechos fundamentales, garantizado por la Carta, sea real y efectivo.

'Bajo este orden de ideas no resulta constitucionalmente admisible superponer el interés económico de las empresas prestadoras del servicio de energía en sentido lato (generadoras, transmisoras, distribuidoras y comercializadoras), a la posibilidad efectiva y real de goce de los derechos fundamentales.

'Sobre todo si se tiene en cuenta que, por lo general, el correcto funcionamiento de los establecimientos de salud, los centros penitenciarios, los establecimientos de seguridad y los centros educativos, puede verse seriamente entorpecido por la ausencia de suministro de energía; y cuando es claro para la Corte que esta situación, al generar un riesgo cierto e inminente para los derechos a la vida, la dignidad en sentido social, la integridad física, la salud y la educación de las personas que ordinariamente están relacionadas con el normal funcionamiento de dichos bienes, contraría abiertamente los mandatos de la Carta.'

'Bajo estos argumentos, la Corte considera que la implementación de la medida de limitación al suministro del servicio de energía previsto en las resoluciones CREG 116 de 1998 y 070 de 1999, deberá estar condicionada, caso por caso, a la posibilidad de que a pesar de la mora en el pago en que incurran las empresas comercializadoras o distribuidoras, se pueda garantizar la prestación ininterrumpida del servicio de energía a los bienes constitucionalmente protegidos.'



ARTICULO 54. SANCIONES PECUNIARIAS. <Artículo NULO>

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Artículo declarado NULO por el Consejo de Estado, Sección Tercera, mediante Sentencia de 30 de julio de 2008, Expediente No. 26520, Consejero Ponente Dr. Ramiro Saavedra Becerra.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 108 de 1997:

ARTÍCULO 54. En el contrato de condiciones uniformes se deberá establecer en forma clara y concreta, qué conductas del usuario se consideran incumplimiento de éste y dan lugar a la imposición de sanciones pecuniarias por parte de la empresa, la manera de establecer su cuantía y el procedimiento para demostrar dichas conductas y para imponer la sanción a que haya lugar. En todo caso, la actuación deberá adelantarse con la garantía plena del derecho que tiene el usuario a la defensa, y con sujeción a lo que los Códigos Civil y de Comercio y la Ley 142 de 1994, en su artículo [133](#), prevén en relación con la carga de la prueba.

PARAGRAFO 1o. Cuando no haya otra forma de establecer el consumo realizado, se tomará el mayor valor de la carga o capacidad instalada o, en su defecto, el nivel de carga promedio del estrato socioeconómico correspondiente al respectivo usuario, y se multiplicará por el factor de utilización y por el tiempo de permanencia de la anomalía, tomado en horas. De no ser posible establecer con certeza la duración de la misma, se tomará como rango 720 horas, multiplicado por seis meses como máximo. El factor de utilización para cada caso y el nivel de carga promedio del estrato socioeconómico, serán establecidos por la empresa.

PARAGRAFO 2o. Además de cobrar el consumo realizado en esa forma, la empresa podrá aplicar una sanción pecuniaria máxima equivalente al consumo no autorizado, valorado a las tarifas vigentes al momento en que éste haya sido encontrado.



ARTICULO 55. SUSPENSION POR INCUMPLIMIENTO. De acuerdo con lo previsto en el artículo [140](#) de la ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

- a) La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación;
- b) Fraude a las conexiones, acometidas, medidores o redes;
- c) La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio;
- d) De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5o. del artículo [133](#) de la ley 142 de 1994, en el caso de los suscriptores o usuarios beneficiarios de subsidios, dar a la energía eléctrica y/o al gas combustible, un uso distinto de aquel por el cual se otorga el subsidio, o revenderlo a otros usuarios.

PARAGRAFO. Así mismo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo [140](#) de la ley 142 de 1994, durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de servicios públicos le conceden para el evento del incumplimiento.

Notas del Editor

En criterio del editor para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el Numeral 2o. del artículo [545](#) de la Ley 1564 de 2012 publicada en el Diario Oficial No. 48.489 de 12 de julio de 2012, 'Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones':

El texto del Numeral 2o. del artículo [545](#) mencionado, dispone lo siguiente:

'ARTÍCULO 545. EFECTOS DE LA ACEPTACIÓN. A partir de la aceptación de la solicitud se producirán los siguientes efectos:

(...)

2. No podrá suspenderse la prestación de los servicios públicos domiciliarios en la casa de habitación del deudor por mora en el pago de las obligaciones anteriores a la aceptación de la solicitud. Si hubiere operado la suspensión de los servicios públicos domiciliarios, estos deberán restablecerse y las obligaciones causadas con posterioridad por este concepto serán pagadas como gastos de administración.



ARTICULO 56. CORTE DEL SERVICIO. De acuerdo con lo dispuesto en 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 materias que afecten gravemente a la empresa o ha terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio, en las condiciones uniformes se precisará las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

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.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas.

PARAGRAFO. Se entenderá que para efectos penales la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.



ARTICULO 57. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. <Ver Notas del Editor> De acuerdo con lo dispuesto por el artículo [142](#) de la ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato.

PARAGRAFO 1o. La empresa establecerá en las condiciones uniformes del contrato los valores a cobrar por la reconexión y reinstalación del servicio a los suscriptores o usuarios.

PARAGRAFO 2o. <Ver Notas de Vigencia> Una vez el suscriptor o usuario cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, la empresa deberá restablecer el servicio en un término no mayor al señalado en las condiciones uniformes para efectuar la reconexión o reinstalación, el cual en todo caso no podrá exceder de tres días. Así lo dice el código de Distribución de gas.

## Notas de Vigencia

- Parágrafo 2o. modificado por la Resolución 156 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.294 de 26 de diciembre de 2011, según lo establece su artículo 60. Ver los artículos 49 y 50.

PARAGRAFO 3o. Cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al suscriptor o usuario, es el cobro de intereses de mora de acuerdo con lo previsto por el artículo [96](#) de la ley 142 de 1994.

## Notas del Editor

- En criterio del editor para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [42](#) del Decreto 19 de 2012, 'por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública', publicado en el Diario Oficial No. 48.308 de 10 de enero de 2012.

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [42](#). RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.'

## CAPITULO IX.

### DE LOS PROCEDIMIENTOS.



ARTICULO 58. DERECHO DE PETICION Y DE RECURSO. De acuerdo con lo previsto en el artículo [152](#) de la ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.



ARTICULO 59. DE LA OFICINA DE PETICIONES Y RECURSOS. De acuerdo con lo previsto en el artículo [153](#) e la ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "oficina de peticiones, quejas y recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.



ARTICULO 60. DE LOS RECURSOS. De acuerdo con lo previsto en el artículo [154](#) de la ley 142 de 1994, el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.



ARTICULO 61. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. De acuerdo con lo previsto en el artículo [155](#) de la ley 142 de 1994, ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.



ARTICULO 62. DE LAS CAUSALES Y TRAMITE DE LOS RECURSOS. De acuerdo con lo previsto en el artículo [156](#) de la ley 142 de 1994, los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.



ARTICULO 63. DEL TERMINO PARA RESPONDER EL RECURSO. De acuerdo con lo previsto en el artículo [158](#) de la ley 142 de 1994, la empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su

presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.



ARTICULO 64. DE LA NOTIFICACION DE LA DECISION SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. De acuerdo con lo previsto en el artículo [159](#) de la ley 142 de 1994, la notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en la Ley [142](#) de 1994. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia.



ARTICULO 65. PLAZO PARA ADECUAR LOS CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES. Las empresas a quienes se aplica esta resolución deberán adecuar los contratos de condiciones uniformes que ofrecen a sus usuarios, de acuerdo con lo establecido en la presente resolución, a más tardar el 1o. de enero de 1998.



ARTICULO 66. DIFUSION. Las Empresas adelantarán actividades de difusión de la presente resolución, entre los suscriptores, usuarios, personeros municipales, y los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, con sujeción a la ley.



ARTICULO 67. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial las disposiciones expedidas por la Junta Nacional de Tarifas que versan sobre estas materias.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Santa Fe de Bogotá, D.C., a los 3 días del mes de Julio de 1997

Viceministro de Energía

Encargado de las funciones del Despacho del Ministro de Minas y Energía

CARLOS CONTE LAMBOGLIA.

Presidente

EDUARDO AFANADOR I.

Director Ejecutivo



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Sena

ISSN Pendiente

Última actualización: 20 de julio de 2020



logo