



20 AÑOS
1995 - 2015



Superservicios **para todos**





20 AÑOS
1995 - 2015



Superservicios para todos

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Juan Manuel Santos Calderón
Presidente de la República

Patricia Duque Cruz
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Jenny Elizabeth Lindo Díaz
Directora General Territorial

Bernardo Ordóñez Sánchez
Director Territorial Centro

Gilberto Mendoza Ardila
Director Territorial Oriente

Gloria Elizabeth Vargas Varón
Directora Territorial Suroccidente

David Alberto Ramírez Álvarez
Director Territorial Occidente

Elverth Santos Romero
Director Territorial Norte

Heyda Luz Torres Torres
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Colaboradores de la Dirección General Territorial
Gladys Cecilia Santisteban Díaz
Alejandro Contreras Villegas

Diagramación e impresión
Imprenta Nacional de Colombia

ISBN: 978-958-58445-1-3

Todos los derechos reservados
Bogotá, D. C., Colombia

2015



Contenido

Glosario	5
Introducción	7
1. Conceptos	9
2. Derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios	15
2.1. Derechos	16
2.2. Deberes	16
3. Generalidades de los servicios públicos domiciliarios	18
4. Particularidades de los servicios públicos domiciliarios	22
4.1. Acueducto y alcantarillado	23
4.2. Aseo	26
4.3. Energía eléctrica	30
4.4. Gas natural	33
4.5. Gas Licuado del Petróleo (GLP)	38
5. Institucionalidad de los servicios públicos domiciliarios	42
5.1. Como garantes de su prestación efectiva	43
5.2. Como prestadores directos	44
5.3. Como reguladoras	45
5.4. Como ente de inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios	45
6. Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)	49
6.1. Existencia	50
6.2. Partes del contrato	50
6.3. Copia del Contrato de Condiciones Uniformes	50
6.4. Causales para la suspensión del Contrato de Condiciones Uniformes	51



6.5. Causales para la terminación del Contrato de Condiciones Uniformes y corte del servicio	51
6.6. Cobro de las obligaciones contraídas en el CCU - factura	52
6.7. Valor del consumo	55
6.8. Cuidados con el contador, equipo de medida o medidor	58
6.9. Acometida	62
6.10. Otros cobros autorizados	63
7. Estratificación socioeconómica y subsidios	65
7.1. Comité Permanente de Estratificación	67
8. Solicitudes ante las prestadoras de servicios públicos domiciliarios	70
8.1. Petición inicial	71
8.2. Recursos	73
8.2.1. Los recursos previstos por la Ley 142 de 1994	73
8.2.2. Recurso previsto por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en materia de servicios públicos domiciliarios	74
8.3. Silencio Administrativo Positivo (SAP)	78
9. Sanciones administrativas previstas por la ley	81
9.1. Suspensión del servicio	82
9.2. Corte del servicio y terminación del contrato	83
10. Solidaridad de las obligaciones y garantías	85
Anexos	
1. Información de la Dirección General Territorial y de las direcciones territoriales de la Superservicios	92
2. Directorio virtual	95



Glosario

CDCS	Comités de Desarrollo y Control Social
CIIU	Clasificación Internacional Industrial Uniforme
CRA	Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico
CREG	Comisión de Regulación de Energía y Gas
CCU	Contrato de Condiciones Uniformes
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
DES	Duración de las interrupciones
DNP	Departamento Nacional de Planeación
ESP	Empresa de Servicio Público
FES	Frecuencia de las interrupciones
GLP	Gas Licuado del Petróleo
IRAD	Índice de Referencia Agrupado de la Discontinuidad
ITAD	Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad
ONAC	Organismo Nacional de Acreditación y Calibración
RETIE	Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas
RTR	Revisión Técnica Reglamentaria
SSPD	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios





Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) construyó el Sistema de Vigilancia y Control que permite apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social en el país. Un elemento constitutivo de dicho Sistema es el material de divulgación y de capacitación, que facilitará a usuarios, vocales de control, veedores y público en general el ejercicio cabal de sus derechos y deberes para lograr una prestación eficiente por parte de las prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

En esta oportunidad se publica una versión mejorada de la Guía del usuario, a la que se le adiciona la pretensión de Superservicios para todos. El propósito es llevar a más colombianos el ABC de los servicios públicos domiciliarios, a partir de la explicación y análisis de los reclamos más frecuentes: cobros desconocidos en las facturas; desviación significativa de consumos; corte y suspensión de los servicios; cobros a usuarios diferentes del propietario o deudor solidario; cobros inoportunos; cobro por períodos dejados de facturar; fallas técnicas en las acometidas, conexiones y medidores; mantenimiento deficiente en redes; desbordamiento de alcantarillas o sumideros; fugas de agua; daños en las redes y transformadores de energía eléctrica, escapes de gas natural o Gas Licuado del Petróleo; revisiones técnicas reglamentarias, entre otros.

En lenguaje sencillo y bajo una agrupación temática, la guía contiene orientaciones para el trámite fácil, rápido y oportuno de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos ante las dificultades más usuales de los usuarios de servicios públicos domiciliarios.

El presente material también se pondrá en circulación a través de la página web de la Superservicios y se complementa con otras guías específicas para los Comités de Desarrollo y Control Social, vocales de control, autoridades territoriales y jóvenes.

Patricia Duque Cruz
Superintendente





1 Conceptos



1. Conceptos

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)

Entidad que se encarga de ajustar a las normas el ejercicio de las actividades de los sectores de energía y gas combustible, para asegurar la eficiente prestación de los citados servicios.

Comisión Reguladora de Acueducto y Saneamiento Básico (CRA)

Entidad que se encarga de ajustar a las normas el ejercicio de las actividades de los sectores de acueducto, alcantarillado y aseo, para asegurar la eficiente prestación de los citados servicios.

Comité de Desarrollo y Control Social

Grupo de usuarios de los servicios públicos domiciliarios que se reúnen para colaborar con el control, la vigilancia y la fiscalización de la gestión de las prestadoras de los citados servicios.

Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

Documento en el cual se encuentran escritas las condiciones en las que se presta un servicio público domiciliario, las partes involucradas, los derechos y deberes de la prestadora y del usuario, las

causas que generan incumplimiento al contrato y las sanciones que se imponen en tal caso.

Derecho de petición

Es cualquier comunicación escrita o verbal que presente el usuario ante la prestadora, solicitando el reconocimiento de un derecho o que se le resuelva una situación jurídica relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Empresa Prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios

Es quien lleva el servicio público domiciliario a la vivienda, oficina o local comercial, para satisfacer las necesidades básicas y esenciales de un usuario.

Índice de Referencia Agrupado de la Discontinuidad (IRAD)

Índice de discontinuidad que relaciona la cantidad promedio de Energía No Suministrada (ENS) por cada unidad de Energía Suministrada (ES) por un operador de red, durante el período tomado como referencia.

Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad (ITAD)

Índice de discontinuidad que relaciona la cantidad promedio de



Energía No Suministrada (ENS) por cada unidad de Energía Suministrada (ES) por un Operador de Red durante el trimestre de evaluación.

● Multiusuarios

Usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente, o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan por presentar en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio¹.

● Recurso de reposición

Escrito que radica un usuario ante la prestadora de un servicio público domiciliario para que aclare, modifique, adicione o revoque una decisión.

● Recurso de apelación

Escrito que se presenta conjuntamente con el recurso de reposición (en el mismo documento y se radica ante la prestadora), con el fin de que la Superservicios estudie y analice las decisiones tomadas por la prestadora.

● Recurso de queja

Escrito que presenta el usuario directamente ante la Superservicios para que estudie si debe o no concederse el recurso de apelación que fue negado o rechazado por la prestadora. Se debe anexar copia de la comunicación en la cual la prestadora niega o rechaza el recurso de apelación.

● Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

Reglamentación técnica que establece las condiciones mínimas que deberán cumplir las instalaciones eléctricas para preservar la seguridad de las personas, de la vida animal y vegetal y la preservación del medio ambiente; previniendo, minimizando o eliminando los riesgos de origen eléctrico. Estas prescripciones parten de que se cumplan los requisitos civiles, mecánicos y de fabricación de equipos y bienes, además de que se asegure la confiabilidad de su funcionamiento. Rige para las instalaciones en inmuebles destinados a viviendas, comercios y oficinas y para las instalaciones en locales donde se cumplan funciones similares, inclusive las instalaciones temporales o provisionales.

¹ Decreto 2981 de 2013, art. 2°.

Revisión técnica reglamentaria

Es la inspección que se realiza a las redes de gas natural que permite verificar las condiciones técnicas y de funcionamiento de las instalaciones internas y conexiones de los equipos a gas o gasodomésticos, de tal forma que se garantice que no existen defectos y se brinden las condiciones de seguridad que se requieren para la tranquilidad de todos los usuarios y habitantes de un municipio o ciudad.

Es responsabilidad de la empresa distribuidora verificar que todos los usuarios del servicio tengan las condiciones de calidad y seguridad por medio de la realización de la revisión técnica reglamentaria que se efectuará cada cinco (5) años.

Servicio público domiciliario de acueducto

Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición.

Servicio público domiciliario de alcantarillado

Es la recolección municipal de residuos líquidos por medio de tuberías y conductos.

Servicio público domiciliario de aseo

Es la recolección municipal de residuos sólidos.

Servicio público domiciliario de energía eléctrica

Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el inmueble del usuario, incluida su conexión y medición.

Servicio público domiciliario de gas natural

Transporte y distribución de gas combustible por medio de tuberías, desde un gasoducto o sitio de acopio hasta el inmueble del usuario, incluida su conexión y medición.

Servicio público domiciliario de Gas Licuado del Petróleo (GPL)

Es el producto que se obtiene de la refinación del petróleo o al procesar el gas natural, el cual se entrega al usuario en un recipiente conocido como pipeta, cilindro portátil o tanque estacionario.

Silencio administrativo positivo

Lo pedido por el usuario a la prestadora en el derecho de petición se debe resolver de manera favorable



al usuario. El silencio administrativo positivo se configura cuando el prestador de servicios públicos domiciliarios no da respuesta oportuna o de fondo, no atiende todas las peticiones del usuario, o notifica indebidamente las respuestas a sus derechos de petición.

La denuncia para que se investigue a un prestador de servicios públicos domiciliarios por haber incurrido en silencio administrativo positivo debe radicarse en la Superservicios. Se debe adjuntar copia del derecho de petición que se contestó indebidamente por el prestador.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Es la entidad que inspecciona, vigila y controla a las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas natural y Gas Licuado del Petróleo (GLP), (pipetas o cilindros).

Superservicios

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Suscriptor

Persona natural o jurídica que celebra el contrato de condicio-

nes uniformes con una prestadora de servicios públicos domiciliarios.

Suscriptor potencial

Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos domiciliarios.

Usuario

Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta o como receptor directo del servicio, a este último también se le denomina consumidor.

Usuario no residencial

Personas naturales o jurídicas que usan los servicios públicos domiciliarios en predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos establecidos en el Código de Comercio o en el sector de la industria, para actividades de transformación de materia prima o en el sector oficial.

Usuario residencial

Persona natural o jurídica que usa los servicios públicos domiciliarios para las actividades necesarias de los hogares y núcleos familiares.



1

Vocal de control

Usuario de los servicios públicos domiciliarios elegido dentro del

Comité de Desarrollo y Control Social, para que los represente ante las prestadoras de dichos servicios.



2 **Derechos y deberes de los usuarios** de los servicios públicos domiciliarios



2. Derechos y deberes

2.1. Derechos²

Además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y en otras normas que consagran derechos a su favor, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho a:

- Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecidas por la ley.
- Recibir copia del contrato de condiciones uniformes³.
- Elegir libremente el prestador del servicio y el proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización.
- Presentar derechos de petición (consultas, solicitudes,

reclamos y recursos) ante las prestadoras⁴.

- Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- Recibir un servicio continuo, oportuno y con calidad.
- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como reservada por la ley, y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios⁵.
- Recibir la facturación correcta de la tarifa del servicio, de acuerdo con el estrato asignado por el municipio.

2.2. Deberes

Son deberes de los usuarios:

² Ley 142 de 1994, art. 9°.

³ Artículo 131 de la Ley 142 de 1994.

⁴ Artículo 153 y ss. de la Ley 142 de 1994.

⁵ Ley 1712 de 2014, art. 6°.



Superservicios **para todos**

- Hacer buen uso del servicio, de manera racional y responsable.
- Permitir la toma de la lectura del medidor que registra los consumos reales.
- Separar adecuadamente los residuos sólidos para que se pueda hacer una recolección selectiva (reciclaje).
- Informar al prestador los cambios en el uso del predio y por ende de la prestación del servicio. Ejemplo, cambio de residencial a comercial.
- Pagar oportunamente el servicio recibido o los valores que no se encuentren en reclamación.
- No permitir que se manipule el equipo de medida o las acometidas, sin autorización de la prestadora.
- No conectarse o reconectar el servicio, sin autorización de la prestadora.
- Participar activamente en los Comités de Desarrollo y Control Social y elegir a los vocales de control que los representarán ante las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.



Los servicios públicos domiciliarios son: acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas natural y Gas Licuado del Petróleo (GLP)⁶.

Se consideran servicios públicos “domiciliarios” porque su prestación se recibe en la residencia o en el lugar donde desarrolla sus actividades de comercio, servicios e industriales, y son esenciales porque a través de ellos se satisfacen las necesidades básicas de los usuarios.

Los servicios públicos domiciliarios son, constitucionalmente, inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional⁷.

¿Quién puede contratar un servicio público domiciliario?

Los servicios públicos domiciliarios únicamente los puede contratar una persona que sea legalmente capaz (mayor de edad), que habite o utilice de modo permanente un inmueble, siempre y cuando este se encuentre en las condiciones técnicas que exija la prestadora del servicio a contratar.

⁶ Ley 142 de 1994, art. 1°.

⁷ Constitución Política, art. 365.

¿Quién puede fiscalizar a las prestadoras de servicios públicos domiciliarios?

Los usuarios y/o suscriptores pueden participar en la fiscalización de la gestión de las prestadoras de servicios públicos domiciliarios, a través del vocal de control social que se elija en el respectivo Comité de Desarrollo y Control Social.

El vocal elegido debe solicitar su reconocimiento ante el alcalde de su municipio. Las funciones de los vocales de control social están previstas en el artículo 64 de la Ley 142 de 1994, reglamentado por el Decreto 1429 de 1995.

Además de lo anterior, todos los usuarios-ciudadanos podrán constituir veedurías en forma plural o a través de organizaciones civiles como: organizaciones comunitarias, profesionales, juveniles, sindicales, benéficas o de utilidad común, no gubernamentales, sin ánimo de lucro y constituidas con arreglo a la ley⁸.

⁸ Ley 850 de 2003, art. 2°.



¿Pueden los usuarios participar en las juntas directivas de las prestadoras?

Los usuarios pueden participar en las juntas directivas de las prestadoras de servicios públicos oficiales a través de los vocales de control, quienes ocuparán una tercera parte de ese órgano. La escogencia de los vocales que harán parte de la junta directiva, le corresponderá a los alcaldes.

¿Cuál es el trámite que se debe agotar para obtener la prestación de un servicio público domiciliario?

El interesado debe entregar a la prestadora una solicitud que contenga, entre otros, los siguientes datos: nombre del solicitante y documento que lo identifique, tipo de servicio que requiere y la dirección del inmueble donde desea que se le instale.

La empresa debe informarle al usuario cuáles son las condiciones técnicas necesarias para la instalación del servicio en el predio. En caso de que esta niegue la prestación, deberá demostrar cuáles son las razones técnicas en que apoya su decisión.

Contra la negativa de la prestación del servicio proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación.

¿Cuáles son los usos de los servicios públicos domiciliarios según el predio?

Servicio residencial

Es el que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas naturales y sus hogares o núcleos familiares.

Excepciones

Para el servicio de aseo se considera de uso residencial el servicio que se presta a pequeños locales con área inferior a 20 m² y que produzcan menos de un (1) m³ de residuos sólidos⁹.

Para el servicio de acueducto, también es servicio de uso residencial el que se presta a los pequeños establecimientos comerciales o industriales anexos a la vivienda, siempre y cuando la acometida no sea superior a media pulgada (1/2")¹⁰.

⁹ Decreto 2981 de 2013, art 2°.

¹⁰ Resolución 151/2001 de la CRA, Sección 2.4.1.2. del Régimen tarifario.



En energía eléctrica, el servicio que se presta a los pequeños establecimientos comerciales o industriales es de uso residencial, siempre y cuando: (i) estos sean conexos a apartamentos o casas de habitación, (ii) la carga instalada sea igual o inferior a 3 KW, y (iii) el área

dedicada a la residencia sea superior al 50% del área total del predio¹¹.

Servicio no residencial

Es el que se presta para otros fines, ya sea industrial, comercial u oficial.

¹¹ Resolución de 108/1997 de la CREG, art. 18.

4 Particularidades

de los servicios públicos domiciliarios



4.1. Acueducto y alcantarillado

Acueducto o de agua potable es el servicio de distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión, medición y sus actividades complementarias como captación, procesamiento, tratamiento, conducción y el transporte.

Alcantarillado es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. Sus actividades complementarias son el transporte, tratamiento y disposición final de los mismos.

¿Para tener servicio de acueducto, el usuario debe tener servicio de alcantarillado?

Sí, para solicitar la conexión al sistema de acueducto, el usuario debe conectarse al sistema de alcantarillado o acreditar que dispone de alternativas que no perjudican a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la autoridad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios.

¿Qué precio se debe pagar por los servicios de acueducto y alcantarillado?

Como retribución al costo en el que incurren los prestadores

para llevar el servicio a las casas, locales o inmuebles en general, los usuarios deben pagar un precio que se conoce como tarifa.

Las tarifas las fija el prestador siguiendo las metodologías que, para el caso de acueducto y alcantarillado, expide la CRA.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se encarga de verificar que los prestadores de servicios públicos domiciliarios cumplan con la metodología tarifaria prevista por la CRA.

¿Qué se cobra en la factura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado?

En la factura se cobra:

Un cargo fijo: este se carga al usuario mensual o bimestralmente (\$/usuario) buscando compensar los gastos administrativos en que incurren los prestadores para garantizar la disponibilidad de servicio, independientemente del nivel de uso. Son gastos administrativos la facturación, el funcionamiento de oficinas de PQR, la medición, el personal administrativo, los impuestos y las contribuciones.





Un cargo por consumo: este se fija por metro cúbico (\$/ m³) y busca retribuir los demás costos de prestación del servicio, como son los costos de operación, mantenimiento, de inversión y ambientales. En el cargo por consumo se distinguen rangos de consumo, a efecto de establecer quiénes son objeto de subsidio o quiénes aportan con el fin de hacer efectivo el principio de solidaridad establecido en la Constitución Política de Colombia.

Escapes o fugas de agua

Cada gota de agua representa costo, por eso los escapes o fugas deben controlarse. Usualmente los escapes se presentan en:

- Tubos averiados o uniones defectuosas.
- Empaques gastados en llaves y cisternas que permiten el paso del agua.
- Tanques defectuosos o averiados.

Evite fugas: vigile constantemente el estado de sus instalaciones, tuberías, tanques, llaves y sanitarios. Donde hay humedad, hay escape.

Ahorre agua: cierre bien los grifos y las llaves.

¿Se le suspende el servicio a los apartamentos o locales comerciales cuando hay mora en el pago por parte de las zonas comunes y no hay medición individual sino un totalizador?

El inmueble sometido al régimen de propiedad horizontal que solicite ser considerado como usuario único frente a la prestadora del servicio, por lo general tiene un medidor individual; para las zonas comunes, el cobro del servicio se hace a la persona jurídica, con fundamento en la lectura correspondiente.

En caso de no existir medidor individual para las zonas comunes, o que hacer la medición no sea posible técnicamente a través de un medidor individual, el consumo se cobra de acuerdo con la diferencia de consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.

Por lo tanto, si se le suspende el servicio a la persona jurídica de la propiedad horizontal por el no pago de servicios públicos en las zonas comunes, no se debe suspender el servicio a los apartamentos.



¿Es obligatorio medir el consumo?

Sí. Tanto el prestador como el usuario tienen derecho a que se mida el consumo, porque es el factor esencial en la factura y el que genera su valor.

¿La prestadora es la única facultada para reparar o suministrar el medidor?

No. Cuando haya necesidad de reparar o reemplazar el medidor, el prestador deberá probarlo e informarlo al usuario, además le solicitará que adopte las medidas necesarias para repararlo o reemplazarlo. El usuario tiene derecho a adquirir el medidor con un proveedor diferente a la prestadora, pero deberá hacerlo teniendo en cuenta las características técnicas que le indique la prestadora y pagar por la revisión y la calibración que esta realice.

Si pasado un periodo de facturación (un mes o dos meses, según sea la facturación mensual o bimestral) el usuario no ha tomado las medidas necesarias para reparar o reemplazar el medidor, la prestadora lo podrá hacer y lo cobrará al usuario.

¿Qué se tiene en cuenta para facturar el servicio de alcantarillado?

De manera general, el valor del servicio público domiciliario de

alcantarillado depende del consumo del acueducto. La regulación prevé que se puede cobrar uno a uno con el de acueducto, es decir, por cada metro cúbico (m^3) de agua que se utiliza, se cobra un metro cúbico (m^3) de alcantarillado.

Excepcionalmente y si técnicamente es posible, los usuarios pueden solicitar la medición individual de los residuos líquidos y la factura deberá entonces emitirse con base en lo que registre el medidor del alcantarillado.

Dentro de esta manera excepcional de facturar el consumo del servicio de alcantarillado, se encuentran los grandes consumidores que transforman el agua en otros productos comercializables. Por ejemplo, los industriales solicitan la medición del consumo de alcantarillado porque, al transformar el agua en otros productos, el servicio de acueducto utilizado no va todo al alcantarillado, y por lo tanto el cobro en la factura no sería equitativo entre los dos servicios.

Es importante aclarar que esta es una manera excepcional de facturar el consumo de alcantarillado, debido a que son pocos los consumidores que solicitan la medición y no porque la ley no lo permita. Al contrario, los servicios públicos domiciliarios deben ser medidos con instru-





mentos tecnológicos que lleven a determinar los consumos realmente utilizados en los predios y este debe ser el costo real de la factura.

¿Cuáles son las causales de suspensión del servicio por incumplimiento al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)?

En el servicio de acueducto existen irregularidades o anomalías que pueden configurar un incumplimiento del CCU, como:

En el medidor: adulteración del mismo y retiro de uno o varios piñones de su sistema de marcación.

En la acometida: derivación de la red externa que consiste en la instalación de una tubería a partir de la red de distribución (anillo troncal o acometida) para dar servicio a uno o varios predios, sin autorización de la prestadora.

4.2. Aseo

Es la recolección, transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos. Además, el servicio incluye el barrido y la limpieza

de calles y áreas públicas, el corte de césped y la poda de árboles.

¿Qué es el servicio especial de aseo?

Es un servicio adicional al de aseo ordinario. Su prestación y tarifa se acuerda entre el usuario y la prestadora, previa evaluación del volumen de los residuos. Son servicios especiales de aseo los siguientes:

- Recolección de residuos de poda de árboles y desechos de jardines.
- Recolección de escombros.
- Recolección de tierra.
- Recolección de residuos resultantes de eventos especiales y espectáculos.
- Recolección de residuos industriales.
- Recolección de residuos hospitalarios, clínicos o de entidades similares de atención a la salud y laboratorios de análisis e investigaciones o patógenos (infecciosos, combustibles, explosivos, reactivos, radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos) que



pueden causar daños a la salud y al medio ambiente. Asimismo, se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con los citados residuos.

Aunque el servicio de aseo se debe cobrar en la misma factura con otros servicios, el usuario puede reclamar de manera separada frente a la prestadora del servicio correspondiente.

¿Cuáles son las prohibiciones en el servicio de aseo?

- Arrojar basuras en vías, parques y áreas de esparcimiento colectivo.
- Almacenar materiales y residuos de obras de construcción o demolición en vías y áreas públicas.
- Quemar las basuras.
- Dejar o abandonar basuras, cualquiera que sea su procedencia, a cielo abierto, en vías o áreas públicas, en lotes de terreno, y en los cuerpos de agua superficiales o subterráneos.
- Dejar animales muertos, basura de carácter especial, residuos peligrosos e infec-

ciosos en cajas de almacenamiento destinadas al servicio ordinario de aseo.

¿Qué sanciones pueden imponer las autoridades competentes por incurrir en conductas prohibidas en el servicio de aseo?

- Multas por infringir la normativa.
- Sellamiento de inmuebles.
- Demolición de obras.
- Suspensión o cancelación de licencias de construcción.

¿Cuáles son las obligaciones de los usuarios en el servicio de aseo?

- Vincularse al servicio de aseo cuando exista una prestadora legalmente constituida o acreditar, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se dispone de alternativas que no perjudican a la comunidad, para no utilizar el servicio de aseo.
- Realizar la separación de los residuos sólidos en fuente (reciclar) para permitir la recolección selectiva.



- Disponer los residuos sólidos para su recolección en los lugares y horarios determinados para ello.
- Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina, para evitar que se conviertan en botaderos de basura.

¿En qué consiste la disposición final de residuos sólidos?

Consiste en aislar y depositar los residuos sólidos en forma definitiva, de manera que no presenten daños o riesgos para la salud o al medio ambiente. La disposición final de residuos sólidos debe realizarse en un relleno sanitario.

¿Qué es un relleno sanitario?

Es un lugar diseñado técnicamente para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, y minimizando los impactos ambientales.

Un botadero a cielo abierto NO es un sitio legal y técnico de disposición de los residuos sólidos. En estos no se realiza ningún control técnico, lo cual afecta al medio

ambiente y a las fuentes de agua como quebradas, ríos, lagunas, ciénagas y humedales, perturbando así la vida de las comunidades vecinas. Esta actividad no está permitida por la normatividad.

¿Qué es el aforo?

Es la medición del volumen de residuos sólidos que presenta el usuario al prestador del servicio, y se divide en:

- **Aforo ordinario:** es el realizado por la prestadora del servicio para incorporar nuevos usuarios o para actualizar el aforo de un usuario.
- **Aforo extraordinario:** es el realizado por la prestadora del servicio, de oficio o a petición del usuario, cuando alguno de ellos encuentre que ha variado la cantidad de residuos producidos durante la vigencia del aforo ordinario o dentro de los procedimientos de reclamación y/o recurso¹².

¿A qué clase de usuarios se le aforan los residuos sólidos?

El aforo de residuos sólidos es realizado a usuarios no residenciales (comerciales, industriales,

¹² Ley 675 de 2001, art. 32.



oficiales, multiusuarios, etc.) y a usuarios residenciales agrupados como multiusuarios.

¿Qué se tiene en cuenta en las tarifas del servicio de aseo?

Cuando se factura por el servicio de aseo no solo se cobra la recolección de los residuos sólidos, sino también los cargos por recolección, transporte, barrido y limpieza de áreas públicas y disposición final de los residuos sólidos.

No obstante, si en el barrio o en la cuadra no se hace barrido de calles, el usuario tiene derecho a que el prestador le haga un descuento en la factura por este concepto, el cual también se encuentra definido en las metodologías de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico.

En igual sentido, si el servicio se presta con una frecuencia de recolección inferior a tres (3) veces por semana, también hay lugar a un descuento.

Lo mismo ocurre cuando el usuario demuestra al prestador que el predio se encuentra desocupado.

No está permitido quemar la basura porque afecta la salud pública y contamina el medio ambiente.

¿Cómo se cobra el servicio a los multiusuarios?

Los usuarios agrupados deben presentar la solicitud al prestador para que la facturación se realice de acuerdo con la producción real de residuos presentados; es decir, que deben solicitarle que realice el aforo y proceda a expedir las facturas individuales, en las que se cobre el cargo fijo más la parte proporcional de los residuos sólidos aforados que corresponda a cada uno de los usuarios agrupados. Una vez la empresa los verifique, deberá proceder a expedir las facturas individuales.

El total de residuos sólidos presentados por el multiusuario y aforados por la prestadora se distribuirá entre los usuarios individuales que lo conforman, de acuerdo con la alternativa que este haya reportado en la solicitud, a saber: por los coeficientes de propiedad horizontal del multiusuario, por coeficiente simple de acuerdo con el número de usuarios individuales que lo conforman o por distribución porcentual¹³.

¿Qué requisitos se deben acreditar para acceder a la opción tarifaria de multiusuarios?

Los usuarios agrupados interesados en optar por la opción

¹³ Resolución CRA 233/2002, art. 6°.





tarifaria para multiusuario deben remitir a la prestadora de servicios públicos domiciliarios una solicitud que contenga la siguiente información:

- Señalar quién será la persona designada como responsable de firmar las actas de aforo de los residuos sólidos producidos que efectúe la prestadora.
- Presentar la relación de usuarios que solicitan acceder a la opción tarifaria, con sus datos de identificación de acuerdo con el catastro de usuarios.
- Cuando el servicio de aseo se facture con otro servicio susceptible de suspensión o corte, se debe informar el número de cuenta interna correspondiente a dicho servicio. Por ejemplo: servicio de energía eléctrica, gas o acueducto.
- Informar la existencia de inmuebles desocupados.
- Indicar la forma como será asumida la producción de residuos por cada uno de los usuarios individuales que conforman el multiusuario, esto es: por coeficiente de propiedad horizontal, por coeficiente simple de acuerdo con el nú-

mero de usuarios que conforman el usuario agrupado o por la distribución porcentual que el usuario agrupado reporte.

- A la solicitud se deberá adjuntar el acta de acuerdo en la que conste la decisión de acogerse a la opción tarifaria aprobada por la asamblea de copropietarios, cuya decisión se debe adoptar conforme a lo establecido en el Régimen de Propiedad Horizontal.

4.3. Energía eléctrica

Servicio que consiste en el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. Las actividades complementarias de generación, comercialización, interconexión y transmisión también hacen parte de este servicio¹⁴.

¿Cuál es la norma o reglamento que fija las condiciones de seguridad en la utilización de la energía eléctrica y de las instalaciones o productos?

El documento que contiene dichas disposiciones es el Regla-

¹⁴ Ley 142 de 1994, art. 14 numeral 25. / Ley 143 de 1994, art. 1°, 11.



mento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) expedido por el Ministerio de Minas y Energía. Este puede ser consultado en el sitio web de dicha entidad¹⁵.

¿Las prestadoras distribuidoras de energía están obligadas a realizar mantenimientos a los transformadores, equipos y redes de menos de 1.000 voltios que no sean de su propiedad?

Sí. Las prestadoras tienen la obligación de administrar, operar y mantener las redes de distribución de menos de 1.000 voltios, independientemente de quién sea el propietario, puesto que dicha actividad se remunera por vía de tarifa.

Si un usuario es propietario de un activo eléctrico, transformador, equipo o red local, ¿tiene derecho a un descuento en la factura mensual?

Sí. Cuando un usuario es el propietario de un activo tiene derecho a que la prestadora con la cual tiene suscrito el contrato le descuenta, de oficio, la parte co-

rrespondiente a la inversión por cargo de distribución o por cargo de uso.

Si un usuario vende a una prestadora distribuidora un activo eléctrico, transformador, equipo o red local ¿pierde el descuento dentro de la factura mensual?

Sí. Dado que el activo pasa a ser propiedad de la prestadora, automáticamente se cobra el cargo por inversión a los usuarios que lo utilicen.

¿Todas las prestadoras de energía tienen los mismos límites anuales de interrupción del servicio?

Sí. La CREG fija el número máximo de interrupciones y su duración en horas para todas las prestadoras. Estas pueden distribuir ese límite en los cuatro trimestres del año. En todos los casos, la Comisión de Regulación debe aprobar esos valores trimestrales.

¿Cómo se entera el usuario de esos límites en las interrupciones del servicio?

La prestadora que opera las redes de energía, que en algunos casos es el mismo comercializador del servicio, debe publicar los valores máximos

¹⁵ Resolución 90708 del 30 de agosto de 2013. http://www.minminas.gov.co/minminas/downloads/UserFiles/File/RETIE_2013%282%29.pdf.





admisibles que se definan para cada trimestre, con anterioridad al trimestre respectivo, en un diario o medio de comunicación masivo de alta circulación en la zona donde se presta el servicio. Estos valores máximos también deben aparecer en la factura mensual que se le emita a cada usuario.

¿Cuáles son las causas de suspensión del servicio por incumplimiento al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)?

En el servicio de energía eléctrica pueden presentarse irregularidades o anomalías en el equipo de medida, en las conexiones o en la acometida, las cuales configurarían un incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, como por ejemplo:

En el medidor:

- Piñones del numerador invertidos.
- Medidor sin placa de características.
- Medidor reconstruido con partes extrañas.
- Elemento extraño internamente.

- Pivote(s) maltratado(s) o manipulado(s).
- Disco roza con el imán.
- Ciclo(s) métrico(s) trabado(s) (o rayado(s)).
- Disco del medidor rayado.
- Medidor con bajo ECT, esto es, con el valor del error estipulado en terreno por fuera de rango.
- Medidor no registra.

En las conexiones:

- Puentes internos o externos.
- Inversión de fases.

En la acometida:

- Derivaciones.
- Líneas directas.

En caso de controversia entre el usuario y la prestadora por el IRAD e ITAD, le corresponde al usuario presentar la reclamación respectiva ante el comercializador, quien por su parte solicitará al operador de red que pruebe que sus indicadores son los correctos. Si el usuario no está de acuerdo con la respuesta emitida por su empresa, podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación.



4.4. Gas natural

Es el servicio de distribución de gas combustible por tubería, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición.

¿Qué son los gasodomésticos?

Artefactos domésticos que funcionan con gas natural, como estufas, hornos, calentadores y secadoras de ropa.

¿Qué cuidados especiales se deben tener en cuenta para evitar accidentes con el gas natural?

Ejemplos de cómo hacer uso adecuado de este servicio para evitar fugas de gas:

- No dejar los quemadores de las estufas encendidos, cuando no se están utilizando.
- No permitir que los líquidos se derramen. Estos apagan los quemadores y dejan escapar el gas natural.
- No dejar que los niños manipulen los gasodomésticos.
- No poner elementos ni sustancias combustibles (papel, pinturas, telas, alcohol, fósforos, velas y encendedores) cerca de los gasodomésticos o del centro de medición.
- No obstruir las rejillas de ventilación del recinto o de los gasodomésticos y por ningún motivo utilizarlos en un recinto totalmente cerrado.
- Los gasodomésticos necesitan suficiente aire para realizar una combustión completa, segura y eficiente.
- Conectar los gasodomésticos con mangueras de alta resistencia o conectores metálicos flexibles, fabricados de acuerdo con las normas de calidad.
- Las conexiones deben estar lejos de las superficies calientes del gasodomésticos y nunca en contacto con la llama.
- Evitar todo tipo de contacto de los electrodomésticos con los gasodomésticos y las tuberías de la instalación del gas natural.
- Como norma de seguridad, el distribuidor de gas natural



debe realizar una inspección general de la instalación interna del usuario cada cinco (5) años.

- Notifique previamente a la prestadora distribuidora de gas natural, de cualquier modificación que requiera en su instalación.
- Algunos gasodomésticos de mayor potencia, como los calentadores, necesitan rejillas de ventilación en los recintos donde se encuentran instalados, así como de un ducto para la evacuación al exterior de los gases producto de la combustión.
- Por ningún motivo utilice la tubería de la instalación interna para colgar objetos.
- En los eventos en que no tenga conectado ningún gasodoméstico, verifique periódicamente que los puntos de salida del gas natural estén debidamente taponados y permanezcan visibles.
- Verifique periódicamente que la válvula del horno a gas natural esté cerrada cuando no se encuentre en uso.
- Verifique frecuentemente y antes de acostarse, que estén

apagados todos los gasodomésticos y que las válvulas de corte estén cerradas.

- Siempre tenga a la mano la línea de atención de emergencias de la prestadora distribuidora que le presta el servicio.

¿Qué se debe hacer si se percibe olor a gas natural en el predio?

- Cerrar todas las válvulas de los gasodomésticos.
- Abrir puertas y ventanas para ventilar el sitio.
- No utilizar ningún tipo de teléfono (fijo o celular).
- No operar aparatos eléctricos ni interruptores.
- Llamar a la línea de atención de emergencia desde un sitio vecino.

Las prestadoras deben tener un servicio de atención de emergencias, el cual debe operar de manera permanente. No tienen que contar necesariamente con oficinas o instalaciones físicas donde funcione ese servicio de emergencias, pero sí con una línea telefónica o un chat para reportarlas.



¿Qué se requiere para instalar el gas natural?

Se requiere de una red interna, que va desde el medidor hacia el interior de la vivienda, casa u oficina.

¿Quién hace la instalación interna?

La instalación de la red interna es responsabilidad del usuario, para lo cual podrá contratar a un instalador que se encuentre registrado en la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). La prestadora del servicio público domiciliario de gas natural NO puede prestar el servicio hasta cuando verifique que las instalaciones internas cumplen con las condiciones técnicas necesarias.

¿Qué garantía tiene el usuario sobre los trabajos realizados en la red interna?

Las instalaciones internas, antes de ser puestas en servicio, deberán someterse a las pruebas de hermeticidad, escapes, funcionamiento y a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones técnicas vigentes. Las pruebas deberá realizarlas el distribuidor y su costo estará incluido en el cargo por conexión.

La prestadora del servicio de gas natural no puede cobrarle ningún valor por la prestación del servicio hasta tanto efectúe la revisión previa y determine que las instalaciones son aptas técnicamente para recibir el servicio. Si lo hace, podría encontrarse incurso en una investigación por vulnerar la normativa vigente y el usuario puede reclamar los cobros facturados por un servicio no prestado.

Ante las inconformidades que se puedan presentar por los trabajos realizados por la firma instaladora de la red interna, el usuario debe dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

¿Con qué periodicidad se deben efectuar las revisiones de las instalaciones internas de gas natural?

Los usuarios pueden solicitar la revisión e inspección de las instalaciones y de los medidores en cualquier momento; sin embargo, están en la obligación de solicitar cada cinco (5) años la revisión periódica a la prestadora del servicio público de gas natural o a cualquier organismo de inspección acreditado en Colombia y que esté registrado en la SIC. El certificado de conformidad o de no conformidad deberá ser en-





viado al prestador, directamente por el organismo de inspección que haya efectuado la revisión técnica interna.

¿El usuario puede interrumpir temporalmente el suministro de gas natural en su predio?

No. El usuario debe dirigirse a la prestadora que le brinda el servicio para que le informe cuál es el procedimiento adecuado para interrumpir el suministro del mismo de manera segura. Si está en una situación de emergencia, debe comunicarse con la línea de emergencia de la prestadora o consultar la cartilla de normas de seguridad en situaciones de emergencia, cartilla que debe entregar la prestadora al usuario cuando inicie el suministro del servicio.

¿Cómo suspende el servicio de gas natural la prestadora?

La prestadora debe adelantar el procedimiento definido por la autoridad técnica, en el cual se garanticen los niveles óptimos de integridad de las personas y seguridad de las instalaciones.

Los distribuidores de gas natural deberán mantener el servicio de forma permanente a los consumidores conectados a su red,

salvo algunas excepciones, en las que podrá interrumpir el suministro temporalmente, por razones técnicas, como:

- Por seguridad.
- Por fuerza mayor.
- Para efectuar tareas de mantenimiento, reparación, sustitución o ampliación de las instalaciones de gas.
- Por incumplimiento a las condiciones del contrato de prestación del servicio.

En caso de que el distribuidor suspenda el suministro por razones técnicas, salvo en situaciones de urgencia, deberá informar con antelación suficiente a sus usuarios sobre la intención de proceder a la interrupción del suministro, intentando en todos los casos minimizar el impacto que dicha interrupción pueda causar.

En dicha información se hará constar la causa que origina la interrupción y la fecha prevista para reanudar el suministro. En todos los casos, el distribuidor deberá comunicar la reanudación del suministro, utilizando los medios de divulgación dispuestos.

Los gastos que originen la suspensión y reconexión del suministro, por causas imputables a



la prestadora, serán por cuenta de esta.

Si la suspensión se efectúa por incumplimiento a las condiciones del contrato de prestación del servicio, incluida la falta de pago de la facturación, la prestadora deberá respetar el derecho que tiene el usuario a defenderse y a controvertir las pruebas que la prestadora tenga en su contra.

¿Cuáles son las causas de suspensión del servicio por incumplimiento al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)?

En el servicio de gas natural pueden presentarse irregularidades o anomalías en el equipo de medida, en las conexiones o en la acometida, las cuales configurarían un incumplimiento al Contrato de Condiciones Uniformes, por ejemplo:

En el medidor:

- Retiro de uno o varios piñones del sistema de marcación del medidor (odómetro).
- Traslado del engranaje de transmisión fuera de su posición original de operación.
- Desplazamiento del eje de transmisión.

- Perforación del diafragma.
- Adición de sustancias.
- Perforación en el ducto de salida: ejecución de una perforación en el ducto interno de salida usando elementos corto punzantes, generalmente calientes.

En la acometida:

- Derivación de la red externa, que consiste en la instalación de una tubería a partir de la red de distribución (anillo troncal o acometida), para dar servicio a uno o varios predios sin autorización de la prestadora.

¿Puede la prestadora suspender el servicio en otros casos?

Sí. Tendrá derecho a suspender el servicio, previa notificación al usuario en forma escrita, por cualquiera de las siguientes razones:

- Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema.
- Cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea nacional o municipal o de la autoridad reguladora, sin



perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.

- Si a juicio del distribuidor, la instalación del usuario se hubiera tornado peligrosa o defectuosa.

NO SE DEBE CONTRATAR LA INSTALACIÓN DE REDES INTERNAS, CON FIRMAS NO AUTORIZADAS

¿Qué son la Revisión Técnica Reglamentaria (RTR) y la Visita Técnica de Rehabilitación (VTR)?

La RTR es una inspección que se hace para verificar el correcto funcionamiento de la instalación interna, los gasodomésticos y el centro de medición. Se realiza cada cinco (5) años, contados desde la última RTR o desde la puesta en servicio, y se lleva a cabo por organismos de inspección acreditados ante la SIC.

La VTR es una revisión técnica que verifica que las reparaciones a la instalación interna, a los gasodomésticos o al centro de medición, cuyos defectos hayan sido detectados en la RTR, estén realizadas correctamente para rehabilitar el servicio cuando éste haya sido suspendido.

4.5. Gas Licuado de Petróleo (GLP)

Es el servicio de distribución de Gas Licuado de Petróleo (GLP) en cilindros o contenedores, mediante el transporte en camiones especializados, desde un sitio de acopio hasta la instalación del consumidor final.

¿Qué características deben tener los cilindros?

- Debe tener un sello de seguridad en la válvula, marcado con el color y el símbolo identificador del distribuidor, de manera que no se pueda modificar el contenido y la calidad del GLP envasado.
- Presentar buenas condiciones físicas.
- No mostrar golpes.
- El cuello debe estar en buen estado.
- La válvula no debe presentar fugas.
- El anillo de fondo o base debe garantizar su estabilidad.

El prestador debe reemplazar, a solicitud de los usuarios y sin costo o recargo de ninguna naturaleza, los cilindros que sean suministrados por el distribuidor



y no cumplan con las normas técnicas y de seguridad vigentes.

¿Qué obligaciones tiene la distribuidora de GLP?

- Efectuar el drenaje de los cilindros.
- Verificar las condiciones del cilindro antes de su llenado.
- Sellar las válvulas de los cilindros para evitar su adulteración.
- Publicar las tarifas en un diario local o nacional.
- Entregar al usuario una factura de compraventa.
- Entregar a los usuarios cartillas instructivas sobre el manejo, prevención y uso seguro del GLP.
- Cuando la venta del GLP se realice en vehículos, la prestadora deberá instalar los cilindros a los usuarios, revisando previamente que cumplan las condiciones mínimas de seguridad.
- Si la prestadora realiza la distribución de cilindros en expendios, debe advertir al usuario sobre las mínimas normas de seguridad del sitio, ventilación y modo de

instalación del cilindro que garanticen un buen servicio.

¿Qué precauciones se deben tener en cuenta para el manejo seguro del GLP?

- Proveer de buena ventilación las áreas de cocina y calentador de agua, para mejorar la combustión de sus gasodomésticos y evitar la concentración de gases.
- No utilizar mangueras de caucho azules para conectar los gasodomésticos; estas pueden ocasionar incendios.
- Utilizar mangueras de alta resistencia o conectores metálicos flexibles, fabricados especialmente para el uso seguro del GLP.
- Controlar la cocción de alimentos y evitar el derrame de líquidos, porque puede apagarse la llama y generar peligrosas concentraciones de gas.
- No poner elementos ni sustancias combustibles cerca de los quemadores.
- Evitar que las mangueras o tuberías de conexión de los gasodomésticos estén en contacto con superficies calientes o con la llama.





- No poner cables eléctricos en contacto con la tubería.
- Mantener el cilindro de gas retirado y aislado de los gasodomésticos lo máximo posible.
- No permitir que los niños manipulen los gasodomésticos.
- Mantener los quemadores de los gasodomésticos limpios y en buen estado.
- No dejar los quemadores encendidos, si no los está usando.
- Exigir el suministro de cilindros en buenas condiciones.
- Si se utiliza el tanque estacionario de GLP, solicitar al distribuidor la revisión y mantenimiento.
- No permitir la instalación del calentador del paso GLP en el baño o en un recinto sin ventilación.
- No poner prendas o elementos de material combustible encima de la rejilla del calentador o en el ducto de extracción.
- No invertir el cilindro de GLP ni poner velas o mechas encendidas debajo de él.
- Cerrar la válvula de entrada de gas al predio antes del medidor o cerrar la válvula del cilindro, según el caso, si la vivienda va a permanecer deshabitada.
- Revisar y ordenar el mantenimiento de los gasodomésticos con personal profesional y especializado, según instrucciones del fabricante o proveedor.

¿Cómo contribuir a la adecuada prestación del servicio de GLP?

- Identificar claramente al distribuidor.
- Exigir la entrega de un cilindro en buenas condiciones.
- Verificar el buen estado del sello de la válvula.
- Exigir al distribuidor que entregue el recibo de venta totalmente diligenciado y que informe los números telefónicos del servicio al cliente y atención de emergencias.
- Solicitar al distribuidor el mantenimiento y/o reposición del tanque estacionario.
- Verificar que el vehículo que reparte el gas se encuentre debidamente identificado con el nombre de la presta-



dora, los precios según las libras de GLP que contenga cada cilindro y los números telefónicos de servicio al cliente y atención de emergencias.

- Denunciar ante las autoridades locales (alcaldías), cualquier irregularidad presentada con el servicio que amenace la seguridad de la comunidad, como expendios ilegales, vehículos repartidores, etc.
- Denunciar ante las autoridades o ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando se observen trasvases de gas entre cilindros, entre vehículos repartidores en vías públicas, locales o establecimientos diferentes a las plantas de envasado de GLP.

¿Qué requisitos debe contener la factura de GLP?

- Estar numerada.

- Tener fecha del suministro del producto.
- Contener el nombre de la prestadora que lo suministra.
- Poseer la identificación del vehículo, el tipo, cantidad y número de serie de los cilindros suministrados.
- Indicar el valor por unidad y total a pagar.
- Indicar los días de atención de los vehículos en la zona, los números telefónicos de la oficina de peticiones y del servicio de atención de emergencia.

¿Qué debe hacer el usuario cuando considera que las libras de GLP ofrecidas no fueron las entregadas a través del cilindro?

El usuario debe dirigirse a la autoridad competente, que es la Superintendencia de Industria y Comercio, para establecer si se cumple o no con las normas sobre pesos y medidas.



5 Institucionalidad

de los servicios públicos domiciliarios



En el sector de los servicios públicos domiciliarios se vinculan las siguientes instituciones:

- **Como garantes de su prestación efectiva**

El municipio y sus autoridades: alcaldía, concejo y personería.

El departamento.

La nación.

- **Como prestadores directos**

Los municipios, cuando asumen la prestación en forma directa

Prestadoras de servicios públicos.

- **Como reguladores**

Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG).

- **Como ente de inspección, vigilancia y control**

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) Superservicios.

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

5.1. Como garantes de su prestación efectiva

- **Municipio**

Le corresponde al municipio garantizar a sus habitantes la prestación de los servicios públicos domiciliarios, directa o indirectamente; asegurar la participación ciudadana como medio de vigilancia y control, y estratificar los inmuebles residenciales de acuerdo con las metodologías trazadas por el Gobierno nacional.

El concejo municipal tiene como fin la creación del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI), para otorgar subsidios a los usuarios de los estratos bajos¹⁶.

La personería municipal tiene como función legal asesorar a los suscriptores o usuarios en la presentación de los derechos de petición y los recursos¹⁷.

¹⁶ Ley 142 de 1994, art. 99 / Ley 715 de 2001, art. 76 / Cartilla Municipal de los Servicios Públicos Domiciliarios, de la Serie de publicaciones de participación ciudadana, Superservicios.

¹⁷ Ídem.



- **Departamento**

Corresponde al departamento garantizar la transmisión de la energía eléctrica en su territorio; apoyar financiera, técnica y administrativamente a las empresas de servicios públicos que operen en su área y a los municipios que asuman la prestación directa de los servicios; coordinar y promover las actividades de las prestadoras, y promover, cuando razones técnicas y económicas lo aconsejen, la organización de asociaciones de municipios para la prestación de servicios públicos.

- **Nación**

Tiene a su cargo, en forma privada, las actividades de planificación, asignación, gestión y control en los procesos de generación e interconexión de la energía eléctrica, la construcción y operación de los gasoductos y las redes de distribución para la correcta y eficaz prestación de los servicios públicos domiciliarios; el apoyo financiero, técnico y administrativo a los entes territoriales, a las empresas prestadoras y a los municipios en materia de estos servicios, y velar por el cumplimiento de las normas ambientales y la defensa de los recursos naturales.

La nación debe garantizar los derechos fundamentales de los usuarios y la función social de la propiedad en las entidades prestadoras de los servicios públicos.

5.2. Como prestadores directos

- **El municipio**

El municipio asume la prestación directa de los servicios públicos domiciliarios, cuando las características técnicas y económicas del servicio, y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen.

- **Prestadoras de servicios públicos**

Los servicios públicos están sometidos al régimen jurídico fijado en la ley y podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantiene la regulación, la inspección, el control y la vigilancia de dichos servicios¹⁸.

Las personas que pueden prestar servicios públicos domiciliarios, son:

¹⁸ Constitución Política, art. 365.



- Los municipios, cuando asumen hacerlo de manera directa, a través de su administración central¹⁹.
- Las prestadoras de servicios públicos domiciliarios, ESP²⁰.
- Las organizaciones autorizadas, conforme a la Ley 142 de 1994, para prestar servicios públicos en municipios menores, en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas²¹.
- Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos.

5.3. Como reguladoras

Comisiones de regulación de los servicios públicos domiciliarios

Las comisiones de regulación cumplen funciones generales y especiales, entre ellas, regular los monopolios cuando la competen-

¹⁹ Constitución Política, art. 367 / Ley 142 de 1994, art. 6°.

²⁰ Ley 142 de 1994, art. 11, 15, 19.

²¹ Ley 142 de 1994, art. 20. / Resoluciones 151 de 2001 y 287 de 2004 de la CRA.

cia no sea de hecho posible, promover la competencia entre quienes prestan servicios públicos domiciliarios, definir las fórmulas tarifarias que las prestadoras le pueden cobrar a los usuarios, señalar criterios generales sobre abuso de posición dominante y sobre protección de los derechos de los usuarios²², y dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración.

Existen dos comisiones de regulación:

- Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible (CREG), adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

5.4. Como ente de inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios

- **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**

²² Ley 142 de 1994, art. 73 y 74.



La Superservicios, adscrita al Departamento Nacional de Planeación, es la institución gubernamental competente para ejercer la inspección, la vigilancia y el control sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

- **Inspección**

Desde el proceso de inspección, la Superservicios obtiene y valida información detallada sobre la situación jurídica, contable, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través de visitas u otros medios que le permitan verificar el estado de la prestación del servicio.

- **Vigilancia**

A través del proceso de vigilancia, la Superintendencia monitorea permanentemente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, para identificar alertas que pongan en riesgo la efectiva prestación de estos servicios o el cumplimiento de la normativa que los regula.

- **Control**

Proceso por el cual la Superintendencia aplica las medidas administrativas y/o de gestión a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que incumplan la normativa vigente, con el fin de

subsanan las situaciones identificadas que afecten la prestación del servicio.

La Superintendencia ejerce sus competencias legales mediante el seguimiento a los indicadores de calidad reportados por las prestadoras al Sistema Único de Información (SUI), visitas periódicas a las prestadoras e investigaciones de oficio o hechas por solicitud de los usuarios, cuando estas incumplen la normativa o vulneran sus derechos.

Con el fin de determinar las actuaciones a seguir frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la Superservicios también utiliza como insumo las alertas que se generan a partir de las reclamaciones de contenido particular y concreto que elevan los usuarios y que son de conocimiento de la entidad al resolver los recursos de apelación o de queja que estos interponen, cuando una conducta empresarial se vuelve reiterativa y podría, además de configurarse un incumplimiento a las normas que las regulan, vulnerar derechos fundamentales a usuarios determinados o indeterminados y convertirse en una problemática social por cuanto afectaría a toda una comunidad y por ende al interés general.



La Superintendencia no tiene competencia para solucionar conflictos entre socios de las prestadoras de servicios públicos domiciliarios, ni para vigilar los contratos de estas cuyo objeto no sea la prestación de tales servicios. El único contrato cuyo cumplimiento vigila la Superintendencia es el de Condiciones Uniformes (artículo 79, numeral 2 de la Ley 142 de 1994).

En consecuencia, cualquier persona que se convierta en prestadora de servicios públicos domiciliarios está obligada a informar a la entidad sobre el inicio de sus actividades²³, con el fin de poder inspeccionar, vigilar y controlar la prestación de tales servicios.

- **Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), frente a las prestadoras de servicios públicos domiciliarios.**

De acuerdo con el artículo 2º del Decreto 2153 de 1992, modificado por la Ley 1340 de 2009, son funciones de la SIC: velar por la observancia de las disposiciones sobre protección de la competencia; atender las reclamaciones o quejas por hechos que pudieren implicar su contra-

vención, y dar trámite a aquellas que sean significativas para alcanzar en particular los siguientes propósitos: **la libre participación de las empresas en el mercado, el bienestar de los consumidores** y la eficiencia económica.

Con fundamento en la citada norma, es competencia de la SIC conocer de las siguientes reclamaciones:

- Sobre calidad de los electrodomésticos que compran los usuarios y financian a través de la factura de servicios públicos domiciliarios.
- Todas las quejas relacionadas con las Firmas Instaladoras Calificadas (FIC), referentes a la garantía de las revisiones o reparaciones en las instalaciones de los usuarios finales, así como incumplimientos en las citas de visita para la RTR, Resolución SIC 14471 de 2002.
- Las reclamaciones en contra de la calidad de los materiales (garantía) o descalibración de equipos de medida (metrología legal). Código de Distribución Resolución CREG 067 de 1995; Decreto 2153 de 1992, modificado por la Ley 1340 de 2009.

²³ Ley 142 de 1994, art. 11.





- Quejas por la mala calidad de los gasodomésticos, Resolución 1023 de 2004 del Ministerio de Industria Comercio y Turismo. (Reglamento Técnico para Gasodomésticos).
- Problemas o deficiencias en la construcción de las instalaciones internas para la prestación del servicio de gas natural. Resolución 14471 de 2002.
- Reclamaciones relacionadas con el suministro de Gas Natural Vehicular (GNV). Res. SIC 180286 de 2007.
- Quejas en relación con la cantidad de gas o peso del gas en los cilindros de GLP Resolución SIC 16379 de 2003. Decreto 2269 de 1993 pesos y medidas.
- Denuncias relacionadas con la calidad de los cilindros, válvulas, materiales, etc. Resolución SIC 180196 de 2006. Resolución 2153 de 1992.



6 Contrato

de Condiciones Uniformes (CCU)



El Contrato de Condiciones Uniformes es un acuerdo de voluntades entre quien solicita la prestación de un servicio público domiciliario y quien se compromete a prestarlo en condiciones de eficiencia e ininterrumpidamente, a cambio de un precio en dinero que se cobra mediante una factura. Se llama de condiciones uniformes porque la prestadora a través de este contrato de servicios públicos domiciliarios señala unas condiciones de prestación iguales para todos los usuarios.

De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, el contrato de servicios públicos domiciliarios se caracteriza por ser: consensual; uniforme, y de ejecución sucesiva, onerosa, de adhesión y mixta, característica que se relaciona con la naturaleza de relación que surge entre el usuario y la prestadora²⁴.

6.1. Existencia

Se presume la existencia del contrato de prestación de un servicio público domiciliario, desde el momento en que la prestadora establece las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble deter-

minado de manera permanente, y que solicita recibir allí el servicio. Lo anterior, siempre y cuando el solicitante y el inmueble reúnan las condiciones exigidas por la prestadora.

Los servicios públicos domiciliarios se reciben a cambio de un precio en dinero, porque el régimen de estos prohíbe que se entreguen de manera gratuita a alguna persona.

6.2. Partes del contrato

Son parte de un contrato la prestadora del o de los servicios públicos domiciliarios (hay prestadoras que prestan más de un servicio) y el propietario, suscriptor, poseedor, tenedor o usuario²⁵.

6.3. Copia del Contrato de Condiciones Uniformes

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, es obligación de las prestadoras entregar una copia del contrato a todo usuario que lo solicite, de lo contrario, el contrato será nulo y no producirá efectos frente al usuario a quien se le negó la entrega de la copia. En caso de pérdida, el usuario también podrá

²⁴ Sentencia SU-010 de 2008.

²⁵ Ley 142 de 1994, art. 130.



solicitar un ejemplar del contrato en la oficina de atención al usuario de la prestadora, la cual deberá orientarlo en lo que necesite.

¿Se requiere autorización del propietario del inmueble para que el arrendatario pueda acceder a un servicio público domiciliario?

Sí. El Decreto Ley 019 de 2012 exige la autorización expresa del propietario de un inmueble y previa a la solicitud de instalación de un servicio público domiciliario, por parte del arrendatario.

6.4. Causales para la suspensión del Contrato de Condiciones Uniformes

De acuerdo con 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:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder, en todo caso, dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) pe-

ríodos cuando sea mensual, y la alteración a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

6.5. Causales para la terminación del Contrato de Condiciones Uniformes y corte del servicio

Con fundamento en el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por un período de varios meses o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, le permite a la prestadora tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

En las condiciones uniformes se precisarán 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 período de dos años son materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

Igualmente, la entidad prestadora podrá proceder al corte en caso de encontrar acometidas fraudulentas. Adicionalmente cuando se trate del servicio de energía eléctrica, 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.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

¿Cuál es la autoridad pública que revisa la legalidad de los Contratos de Condiciones Uniformes?

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 73 de la Ley 142 de 1994, la CRA y la CREG son las entidades competentes para dar el concepto de legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos,

a solicitud de las prestadoras. Es decir, que no es obligación de estas revisarlos de oficio.

6.6. Cobro de las obligaciones contraídas en el CCU - factura

La factura de servicios públicos domiciliarios es la cuenta que la prestadora entrega o remite al usuario para cobrar el cargo fijo, el consumo utilizado en su vivienda, local u oficina, y los demás servicios inherentes en desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos, tales como derechos de conexión, cobro de medidores, entre otros.

En la factura también se puede incluir el cobro de intereses por mora en el pago oportuno de las facturas y el servicio de alumbrado público, el cual es un servicio inherente a la prestación del servicio público domiciliario de energía, según la Corte Constitucional.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, la factura debe contener como mínimo, la información necesaria para que el usuario pueda establecer con facilidad si la prestadora al elaborarla se ciñó a la ley y al Contrato de Condiciones Uniformes, indicando la forma como se determinaron los



consumos, el número de unidades consumidas, el valor unitario, el valor total, subsidios, contribuciones, otros cargos por servicios inherentes, comparación con consumos anteriores, la forma, el plazo y modo en que debe efectuarse el pago.

La prestadora debe entregar la factura, mínimo cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago oportuno, y tiene un plazo de cinco (5) meses para cobrar los servicios prestados y cumplir con lo previsto en el artículo 150 del Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios.

¿Qué hacer cuando NO LLEGA la factura al inmueble?

Es obligación del prestador allegar la factura, como mínimo con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno, para que el usuario pueda cancelarla sin demoras.

Si no se recibe la factura a su debido tiempo, la prestadora no puede suspender el servicio por falta de pago; si lo hace, no podrá cobrar el valor de la reconexión, por cuanto el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 establece que la obligación de cancelar la factura se crea cuando el usuario la conoce.

Si un usuario está AL DÍA en los pagos y se le suspende el servicio, ¿a qué tiene derecho?

Si el usuario está al día en el pago de los servicios públicos, la prestadora NO puede suspender el servicio. Si lo hace, el usuario deberá reclamar ante el prestador y exigir el restablecimiento del servicio. La prestadora no deberá cobrar el valor de la reconexión.

¿Qué pasa si un servicio público domiciliario no se presta de manera ininterrumpida durante quince (15) días o más?

Si un servicio no se presta durante quince (15) días continuos o más, dentro de un mismo período de facturación, la prestadora pierde el derecho a cobrar el cargo fijo. El descuento de este cargo lo debe hacer de oficio el prestador, sin que se requiera la solicitud previa del usuario.

En el caso del servicio de aseo, este no se cobra, si en un lapso de treinta (30) días la frecuencia de recolección es inferior al 50% de lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes, para la zona en que se halla el inmueble²⁶.

²⁶ Ley 142 de 1994, art. 137.



No obstante lo anterior, si la prestadora no efectúa de oficio los descuentos de los cargos fijos que debe hacer en virtud de la ley, los usuarios deberán reclamar exigiendo su descuento.

¿Los cortes de energía causan descuento en la factura?

NO siempre. Es necesario explicar que para el servicio de energía, como no hay cargo fijo, cuando se presentan interrupciones programadas por mantenimiento en las redes de uso general, o no programadas, como una avería o daño en un componente de la red, hay lugar a descuentos. Estos se hacen efectivos con posterioridad a evaluar si se superaron los índices máximos o límites trimestrales de las citadas interrupciones, establecidos por la Comisión de Regulación.

En estos casos, la prestadora tiene el deber de efectuar el descuento en la factura siguiente al trimestre vencido de la suspensión del servicio.

No dan lugar a descuento en la factura, los siguientes casos:

- Por fuerza mayor o caso fortuito.
- Por racionamientos programados por las autoridades competentes.

- Cuando la interrupción es solicitada por un organismo de socorro.
- Cuando la interrupción dura menos de un minuto.
- Las que son causadas por incumplimiento de las estipulaciones del Contrato de Condiciones Uniformes por parte del usuario.

¿En caso de interrupción por fuerza mayor o caso fortuito la prestadora debe avisar a los usuarios?

La prestadora debe reportarle oficialmente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la ocurrencia de la fuerza mayor o del caso fortuito que impide la prestación del servicio. Cuando la prestadora establezca el tiempo que deberá transcurrir sin servicio, deberá informarlo a los usuarios por medio de una publicación en un diario que circule en la zona afectada o, en su defecto, por otro medio de comunicación masivo disponible en la región o área afectada.

¿Qué información sobre calidad del servicio debe suministrar la prestadora en la factura?

En cada factura que emita el comercializador a sus usuarios,



deberá presentar los siguientes datos, con base en la información entregada por el operador de red²⁷:

- Código del transformador al que se encuentra conectado el usuario
- Grupo de calidad al que pertenece el transformador al cual se conecta el usuario
- Duración total de las interrupciones presentadas durante cada mes del trimestre, con base en el cual se está compensando y/o aplicando incentivo en dicha factura
- Valor a compensar cuando es un usuario “peor servido”. Complementariamente se deberá informar el valor de las variables CR y CMP utilizadas en el cálculo de la compensación.
- Nombre y dirección del operador de red del sistema al que se conecta el usuario y el número de contacto para comunicar al servicio de atención telefónica las interrupciones del servicio.

²⁷ Artículo 11.2.7.2. de la Resolución CREG 097 de 2008.

¿Qué son los cobros inoportunos en la factura?

Se consideran cobros inoportunos los que efectúan las prestadoras de servicios públicos domiciliarios, a través de la factura, después de que han transcurrido cinco (5) meses de haber prestado un servicio o suministrado un bien.

6.7. Valor del consumo

El consumo es el elemento principal del precio que la prestadora le cobra al suscriptor o usuario por el servicio público domiciliario prestado. El consumo se mide con instrumentos técnicos llamados medidores o contadores individuales. Si técnicamente no es posible medir el consumo con estos elementos, este valor puede fijarse teniendo en cuenta los consumos promedio anteriores del mismo usuario o de usuarios con hábitos de consumos similares. También puede determinarse mediante aforos individuales.

Los usuarios y la prestadora tienen derecho a que los consumos se midan adecuadamente y con los instrumentos técnicos disponibles para ello. Sin embargo, la prestadora puede estimar consumos en los siguientes eventos:



- Por un (1) período de facturación, cuando a un suscriptor o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión o calibración.
- Cuando se estén adelantando investigaciones por desviaciones significativas, mientras se establece la causa de la desviación.
- Por dos (2) meses, cuando se hayan acreditado fugas imperceptibles de acueducto, mientras las repara el usuario.
- Cuando se trate de usuarios nuevos conectados al servicio, toda vez que la prestadora cuenta con seis (6) meses para instalar el equipo de medida.

Los medidores, contadores o equipos de medida son los instrumentos técnicos utilizados para medir los kilovatios por hora (KW/h), como medida de potencia para el servicio de energía; los metros cúbicos (m³), como medida de volumen para los servicios de gas natural, acueducto y alcantarillado, que se consumen en un inmueble; o las libras, como medida de peso para el servicio de Gas Licuado de Petróleo.

¿Qué es período de consumo?

Es el lapso durante el cual la prestadora suministra el servicio y lo

cobra. Generalmente, el período de consumo es de treinta (30) días.

¿Qué situaciones pueden alterar la medición del consumo?

Principalmente las fugas, el mal estado o fallas en el funcionamiento de los medidores, contadores o equipos de medida, y las anomalías e irregularidades que se puedan presentar en las conexiones y acometidas.

¿Qué ocurre si en un periodo el consumo es muy alto respecto del promedio anterior?

Primero, hay que determinar si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa respecto del consumo promedio anterior, de acuerdo con los porcentajes previstos por la CRA para los servicios de acueducto y alcantarillado o dispuestos en el Contrato de Condiciones Uniformes, para los servicios de energía y gas natural.

Segundo, la prestadora está en la obligación de facturar el consumo promedio mientras efectúa la visita previa al inmueble del usuario, revisa las instalaciones del predio y el equipo de medida, y establece la causa del alto consumo que generó la desviación significativa.



Tercero, la prestadora no puede facturar el alto consumo (desviación significativa) antes de verificar cuál fue la causa del consumo desviado.

Cuarto, si la empresa factura el alto consumo (desviación significativa) antes de verificar cuál fue la causa del incremento, se debe reclamar, con el fin de que la prestadora solo cobre el consumo promedio.

¿Cuándo puede la prestadora de servicios públicos domiciliarios recuperar consumos?

Cuando se demuestra que las anomalías o irregularidades encontradas en las conexiones o equipos de medida no permitieron el correcto registro de los consumos, siempre y cuando señalen en sus CCU el procedimiento para establecer cuál fue el servicio utilizado y no cobrado al usuario.

¿Qué significa tipo de uso del servicio?

Es el uso que se le da al servicio público domiciliario. Existen dos (2) clases de uso: el residencial y el no residencial. Este último comprende los inmuebles oficiales, comerciales e industriales.

¿Qué pasa cuando un usuario cambia el uso del

servicio y no informa a la prestadora?

Si el usuario cambia el uso del servicio y no le informa a la prestadora estaría incumpliendo sus obligaciones contractuales, y la prestadora podría imponerle las sanciones previstas en la ley.

Cuando el usuario quiera cambiar el uso del servicio contratado, deberá adelantar el trámite previsto por la prestadora en el Contrato de Condiciones Uniformes.

¿Quién garantiza que la medición del consumo sea correcta?

La correcta medición de los consumos la garantiza los laboratorios acreditados por el ONAC (entidad responsable de acreditar la calibración, patronaje y unidades de medida), que efectúan la calibración de los equipos probadores de medidores, incluyendo el cálculo de su incertidumbre y la capacidad óptima de medida.

Cuando se adquiere un medidor o cuando la prestadora lo suministra, el equipo de medida debe ser homologado y calibrado para que cumpla con las disposiciones que sobre medición se hayan expedido. Así se garantiza, a todos los usuarios, que el consumo medido sea preciso.



6.8. Cuidados con el contador, equipo de medida o medidor

- El contador o medidor SOLO puede ser instalado o retirado por un particular calificado o un técnico electricista con matrícula profesional, previa autorización de la prestadora, o por un empleado o contratista de la prestadora del servicio público domiciliario.
- No se debe manipular el contador o medidor sin la autorización de la prestadora.
- No se pueden romper los sellos ya que estos son una medida de control y seguridad. Si el usuario los daña, la prestadora los puede cobrar.
- Es necesario instalar el contador o medidor en un sitio de fácil acceso para su lectura, cumpliendo con las normas técnicas que la prestadora requiera.

¿Se puede suspender el servicio por no tener el medidor en el exterior del inmueble?

No. El medidor puede estar en el interior del inmueble; lo importante es que el usuario facilite el acceso para la toma de las

respectivas lecturas, y se pueda facturar el consumo del servicio realmente utilizado en el predio y registrado por el medidor.

¿En qué casos es obligación del usuario instalar el medidor de energía en el exterior de predio?

Si se ha suspendido el servicio debido a que el usuario no facilitó el acceso al inmueble para la lectura del medidor, la prestadora podrá solicitar como requisito para la reconexión que el medidor sea ubicado en un sitio de fácil acceso en el exterior. En el caso de nuevos usuarios, la prestadora puede exigir que el medidor se ubique en el exterior para garantizar el acceso fácil a la toma de lecturas.

¿El usuario debe adquirir el medidor o la adecuación de las instalaciones internas directamente con la prestadora que le suministra el servicio público domiciliario?

No. El usuario es libre de adquirir estos bienes o servicios con otras prestadoras o personas, siempre y cuando dichos instrumentos cumplan con los requisitos técnicos definidos por las prestadoras en el Contrato de Condiciones Uniformes, requisitos que no podrán superar la



normativa técnica vigente para cada uno de los servicios públicos domiciliarios.

¿Las prestadoras deben dejar comprobante de la toma de lectura del medidor?

Si el Contrato de Condiciones Uniformes así lo establece, las prestadoras deben cumplir con dicha obligación.

¿En qué casos debe la prestadora practicar visitas al inmueble para verificar el estado de las acometidas y medidores?

Cuando se presentan desviaciones significativas en el registro de los consumos; cuando el suscriptor o usuario lo solicita, y en los demás casos previstos en el Contrato de Condiciones Uniformes.

¿Quién tiene la obligación de revisar los medidores?

Es obligación del prestador revisar los medidores para verificar su correcto funcionamiento.

¿Cuándo debe el usuario hacer reparar o reemplazar el equipo de medida?

Es obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reem-

plazar los equipos de medida, a satisfacción de la prestadora, cuando se determine que su funcionamiento no permite el correcto registro de los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

La prestadora debe informar al usuario sobre la obligación de reparar o reemplazar el medidor y le brindará la oportunidad de adquirirlo con un proveedor diferente. En todos los casos, el medidor adquirido debe cumplir con las condiciones técnicas exigidas por el prestador. Si al entregar el medidor a la prestadora, el aparato se debe calibrar, el servicio será cobrado al usuario.

El usuario cuenta con un (1) período de facturación para reparar o reemplazar el medidor; vencido este plazo, la prestadora lo reparará o reemplazará a cargo del usuario.

¿Puede una prestadora cobrar alquiler por el equipo de medición?

Ni la ley ni la regulación tienen previsto que la prestadora pueda efectuar este tipo de cobros; sin embargo, si la prestadora lo tiene así señalado en el Contrato de Condiciones Uniformes, podría hacerlo, siempre y cuando medie autorización o aceptación expresa del usuario.



¿Es obligación de la prestadora informar al usuario que va a revisar el medidor?

La ley no prevé tal obligación, pero la CRA y la CREG obligan a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo y gas natural a informar a los usuarios sobre las visitas para revisiones técnicas. En todo caso, al levantar el acta de revisión o visita técnica, las prestadoras deben garantizar al usuario el debido proceso, permitiéndole estar asistido por un técnico o una persona de su confianza, si este así lo considera.

¿La prestadora puede cambiar en cualquier momento el medidor?

No. La prestadora únicamente puede cambiar el equipo de medida, cuando demuestre que este no funciona correctamente o que existe nueva tecnología más precisa para medir los consumos. No obstante, la prestadora puede retirar temporalmente los medidores para verificar su estado.

¿Qué se debe hacer en los casos en que haya fugas de agua?

- Establecer si son perceptibles o imperceptibles.

- Si son imperceptibles, la prestadora debe colaborarle al usuario a detectar el sitio y la causa de las mismas.
- Una vez detectadas, el usuario tiene un plazo de dos (2) meses para efectuar las reparaciones necesarias.
- Durante esos dos (2) meses, la prestadora cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses.
- Después del citado período, la prestadora facturará el consumo con base en las lecturas registradas por el equipo de medida.
- Las fugas perceptibles son responsabilidad del usuario; por ello, la empresa está legalmente facultada para facturar el consumo registrado por el medidor.

Si en la visita el prestador encuentra alguna anomalía, ¿puede retirar y llevarse el medidor?

Sí. La empresa puede retirar y llevarse el equipo de medida con el fin de establecer su correcto funcionamiento; para ello, deberá diligenciar



una acta de revisión en la que conste el retiro y el estado en que se encontraba el equipo. Dicha acta deberá ser de conocimiento del usuario y firmada por este, además el funcionario de la prestadora deberá dejarle una copia.

¿Cuáles son los derechos del usuario durante la visita técnica del prestador?

- Que el personal que revise o retire los medidores acredite su calidad de contratista o funcionario del prestador, para lo cual deberá identificarse debidamente.
- A estar presente durante toda la labor de mantenimiento y de revisión del medidor o de las instalaciones del servicio prestado, así como a recibir la asesoría técnica necesaria para su adecuada defensa.
- Que la prestadora deje al usuario constancia escrita del resultado de la inspección y/o de la prueba técnica del medidor cuando se realice en terreno; si utiliza un laboratorio portátil, este debe estar acreditado por el ONAC.

Si en la visita el prestador encuentra alguna anomalía, ¿qué actuación se debe adelantar?

Si las anomalías son encontradas en las instalaciones del servicio, la prestadora deberá determinar si las inconformidades generan la suspensión del servicio o solamente la exigencia al usuario de corregirlas para luego comprobar su realización.

Si las anomalías son encontradas en el medidor, la prestadora podrá retirarlo y llevarlo al laboratorio para establecer su correcto funcionamiento. Si demuestra que el equipo de medida no funcionaba correctamente, deberá iniciar una actuación administrativa para determinar el cobro del consumo dejado de facturar, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 35 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En este último caso, el prestador deberá comunicar al usuario, por el medio más eficaz, que va a iniciar una actuación administrativa y cuál será su objeto, con el fin de garantizar el debido proceso y el derecho de defensa. A dicha comunicación la empresa deberá adjuntar las pruebas que hará valer dentro de la actuación; y por su parte el usuario tendrá derecho a controvertir los argu-





mentos allí plasmados y a solicitar la práctica de pruebas, si así lo considera conveniente.

Después de presentar las objeciones, ¿qué trámite sigue?

Si luego de analizados los argumentos de defensa por parte del usuario y practicadas las pruebas, la prestadora concluye que existe una anomalía o irregularidad en el equipo de medida o sus conexiones que no permitió el correcto registro de los consumos y por lo tanto procede el cobro de un consumo dejado de facturar, esta podrá tomar una decisión motivada, contra la cual el usuario puede interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación.

Nota: Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos al momento de recibir una visita:

- Cuando no se tenga conocimiento de la visita, se debe comunicar con la línea de atención al usuario de la prestadora para obtener información.
- Exigir el carné y nombre de la persona que visita el inmueble.
- Nunca entregar dinero, pues todo cobro debe hacerlo la prestadora a través de la factura.

- Siempre exigir copia de la hoja de trabajo, acta de visita de revisión o informe técnico.
- Siempre comunicar al prestador si el medidor presenta alguna irregularidad, anomalía o inconveniente.

6.9. Acometida

Es la derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los haya pagado; si están adheridos al inmueble, son propiedad del dueño de este. La prestadora no podrá disponer de ella sin la autorización del propietario, salvo que se trate de labores de mantenimiento o de reposición²⁸.

El cargo que cubre los costos de la acometida y el medidor (que deben ser pagados por el usuario) es el cargo por conexión. Este será cobrado una sola vez y será financiado obligatoriamente

²⁸ Ley 142 de 1994, art. 135.



a los usuarios 1, 2 y 3, en plazos no inferiores a tres (3) años. Para los usuarios de los demás estratos, la financiación es facultativa.

Si un usuario es propietario de un activo eléctrico, transformador, equipo o red local de 220 V, ¿tiene derecho a un descuento en la factura mensual?

Sí. Cuando un usuario es el propietario de un activo de este tipo, tiene derecho a que la prestadora con la cual tiene suscrito el contrato le descuenta, de oficio, la parte correspondiente a la inversión por cargo de distribución.

Si un usuario vende a una prestadora distribuidora un activo eléctrico, transformador, equipo o red local de 220 V, ¿pierde el descuento dentro de la factura mensual?

Sí. Dado que el activo pasa a ser propiedad de la prestadora, automáticamente se cobra el cargo por inversión a los usuarios que lo utilicen.

6.10. Otros cobros autorizados

Por reconexión y reinstalación, para recuperar costos²⁹.

²⁹ Ley 142 de 1994, art. 96.

Por interés moratorio sobre saldos insolutos: las prestadoras pueden cobrar intereses de mora sobre los valores facturados por la prestación del servicio. Los intereses de mora que se cobren a los usuarios residenciales deberán liquidarse conforme a la tasa de interés prevista en el Código Civil, mientras que a los usuarios comerciales e industriales se les aplicará el interés comercial.

Si la prestadora brinda otros servicios diferentes al servicio público domiciliario o provee varios servicios públicos, ¿cómo debe cobrarlos?

En la factura se pueden cobrar otros servicios comerciales, siempre y cuando su cobro haya sido expresamente autorizado por el usuario. La prestadora que incluya en la factura cuotas derivadas de créditos otorgados al usuario deberá garantizarle el pago únicamente de la tarifa del servicio público domiciliario, cuando este lo requiera, sin generar cobros adicionales por dicha gestión en caso alguno.

Si en una misma factura se cobra el consumo de varios servicios públicos domiciliarios, la prestadora debe totalizar por separado cada uno de ellos.





La prestadora no podrá suspender el servicio público domiciliario por el no pago de conceptos diferentes a los derivados del mismo.

La estratificación socioeconómica tiene por objeto clasificar

las viviendas residenciales en grupos, de acuerdo con sus características sociales y económicas. Esta clasificación debe ser efectuada por el alcalde municipal.



7

Estratificación

socioeconómica y subsidios



La estratificación socioeconómica tiene por objeto clasificar las viviendas residenciales en grupos, de acuerdo con sus características sociales y económicas. Esta clasificación debe ser efectuada por el alcalde municipal.

Es una obligación legal que permite a las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios cobrar el servicio a los usuarios de acuerdo con el estrato en el cual ha sido clasificada su vivienda. De igual manera, la información de la estratificación permite establecer cuáles usuarios deben ser subsidiados en el pago de los servicios públicos domiciliarios y cuáles van a contribuir para ayudar a subsidiar a los de menores recursos.

Teniendo en cuenta lo anterior, existen los siguientes estratos³⁰:

- Estrato 1: Bajo Bajo.
- Estrato 2: Bajo.
- Estrato 3: Medio Bajo.
- Estrato 4: Medio.
- Estrato 5: Medio Alto.
- Estrato 6: Alto.

De acuerdo con el artículo 99.7 del Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, los sub-

sidios solo se otorgarán a los usuarios de inmuebles residenciales y a las zonas rurales de los estratos 1 y 2. Las comisiones de regulación definirán las condiciones para otorgarlos al estrato 3.

¿Cómo conocen los usuarios el valor de la tarifa que debe cobrar la prestadora?

Para cada uno de los estratos socioeconómicos, en el caso de uso residencial o para los locales comerciales, oficinas, etc., las tarifas deben ser publicadas en un diario de amplia circulación o en los medios de difusión tecnológica que ahora existen, con el fin de que sean de pleno conocimiento de los usuarios en general. Además, es su obligación legal informar dichas tarifas a la Superservicios.

De igual manera, cada vez que las prestadoras modifiquen las tarifas de la prestación del servicio deben publicar dicho cambio e informar a la Superservicios.

¿A todos los usuarios se les cobra la misma tarifa?

Sí. La tarifa es igual para todos los usuarios, de acuerdo con su estrato socioeconómico y con el uso del servicio. El valor co-

³⁰ Ley 142/1994, art. 101 al 104.



brado en la factura puede variar dependiendo de si se trata de usuarios subsidiados o usuarios que pagan contribución de solidaridad. Además, este valor no depende solo de la tarifa, sino también de la utilización del servicio.

7.1. Comité Permanente de Estratificación

El Comité Permanente de Estratificación, órgano creado por la ley sin personería jurídica, es un instrumento asesor, consultivo, de veeduría y de apoyo del alcalde municipal o distrital; asimismo, es segunda instancia de atención de reclamos por el estrato asignado.

Su funcionamiento es financiado con recursos provenientes de la alcaldía municipal o distrital y del concurso económico de las prestadoras de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999. Además, sus miembros desempeñan funciones públicas, en los términos previstos en la Constitución Política y en la ley.

Acorde con lo dispuesto en el párrafo primero del artículo 6° de la Ley 732 de 2002, dicho comité será único y estará integrado por representantes de las prestadoras de

servicios públicos domiciliarios y por representantes de la comunidad, además contará con el apoyo técnico de la alcaldía correspondiente.

El Comité Permanente de Estratificación deberá conformarse por medio de decreto del alcalde municipal o distrital, según lo previsto en el artículo 101.5 de la Ley 142 de 1994.

¿Las prestadoras pueden facturar con diferente estrato a un mismo predio?

No. Todas las prestadoras de servicios públicos domiciliarios deben aplicar el mismo estrato en todos los servicios, con fundamento en el Decreto de Adopción de la Estratificación que emita el municipio donde se encuentra ubicado el predio residencial.

Cuando la prestadora no cobra el servicio con base en la tarifa que le corresponde al estrato que ha sido asignado a la vivienda, el usuario puede reclamar ante la prestadora para que unifique el estrato y cobre con la tarifa correspondiente al estrato asignado por el municipio, para ello debe aportar como prueba el certificado del estrato asignado a la vivienda. Este documento se debe solicitar en la oficina de planeación del municipio donde está ubicado el inmueble.



Si la prestadora factura por un largo tiempo en un estrato superior, ¿desde cuándo está obligada a devolver los dineros indebidamente facturados?

Si la prestadora aplica incorrectamente el decreto expedido por el alcalde adoptando la estratificación, deberá reconocer al usuario el mayor valor cobrado durante todo el tiempo en que este permanezca en el estrato más alto, sin tener en cuenta la fecha en la cual el usuario presente la reclamación.

Un predio debe tener asignado el mismo estrato para todos los servicios públicos domiciliarios³¹.

Si el predio está desocupado, ¿qué cobros relacionados con los servicios públicos pueden hacer las prestadoras?

Para el caso de energía, ninguno.

Para acueducto, alcantarillado y gas natural, el cargo fijo. No obstante, cuando un inmueble esté desocupado, el usuario puede solicitar la suspensión del servicio, de común acuerdo con la prestadora, y en tal caso no se

efectuará ningún cobro mientras dure la suspensión³².

Para aseo, y las demás actividades complementarias, es decir, barrido y limpieza de áreas públicas, corte de césped y poda de árboles de estas áreas, se debe cobrar el cargo fijo. Solo se descuenta el valor de la recolección de residuos sólidos, siempre y cuando se le informe a la empresa con antelación sobre la desocupación del predio.

El cargo fijo se debe efectuar una vez la prestadora instale el medidor y conecte al usuario a las redes locales, esto es, cuando haya disponibilidad del servicio. Este cargo se debe cobrar incluso cuando el usuario no utilice el servicio; lo que se paga con el cargo fijo es la posibilidad de tener el servicio público domiciliario disponible para cuando el usuario lo quiera utilizar.

Si no se utiliza el servicio porque no hay ningún punto de conexión instalado, ¿pueden cobrar el cargo fijo?

No. La prestadora no puede cobrar el cargo fijo cuando NO haya disponibilidad del servicio; además, debe abstenerse de instalar

³¹ Ley 142 de 1994, art. 101 numeral 4.

³² Resolución CRA 233 de 2002, art. 18.



Superservicios **para todos**

la acometida y el centro de medición, si el predio no tiene la red interna ni punto alguno de conexión.

Para el servicio de gas natural, debe existir previamente el certificado de conformidad de las instalaciones internas expedido por la autoridad competente. En caso de que la prestadora sitúe el medidor sin que existan pun-

tos de conexión o instalación de redes internas, y por ende no haya posibilidad de utilizar el servicio, NO se podrá cobrar cargo fijo y mucho menos consumo alguno.

El usuario debe reclamar para que no lo cobren y denunciarlo ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.





Solicitudes

ante las prestadoras de servicios
públicos domiciliarios



8.1. Petición inicial

El derecho de petición es una figura de rango constitucional³³, que corresponde a cualquier comunicación escrita o verbal que presente el usuario ante la prestadora por medio de la que solicita el reconocimiento de un derecho o la resolución de una situación jurídica relacionada con la ejecución del contrato y la prestación de los servicios públicos domiciliarios³⁴, como la facturación, negación a la prestación del servicio, suspensión y corte del servicio y la terminación del contrato.

El derecho de petición se debe elevar en términos respetuosos y en su contenido debe comprender lo siguiente:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.

- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

La empresa cuenta con quince (15) días hábiles, contados a partir del día en que se radica la petición, para emitir una respuesta que debe ser clara, precisa y resolver de fondo la reclamación, queja o solicitud de los usuarios, sin dilaciones, sin solicitud de documentos que reposen en la prestadora o requisitos que la ley no prevé.

La respuesta debe ser una pronta comunicación de lo decidido al peticionario, independiente de que la respuesta sea favorable o no, pues no necesariamente se debe acceder a lo pedido³⁵.

Las peticiones, quejas o reclamaciones pueden presentarse de manera verbal o escrita, además pueden ser radicadas personalmente o a través de correo electrónico, página web o *call center*

³³ Constitución Política, art. 23.

³⁴ Ley 142 de 1994, art. 152.

³⁵ Corte Constitucional. Sentencia C-818-11.



o por los medios tecnológicos que la prestadora haya puesto a disposición de los usuarios.

- **Solicitudes ante los prestadores**

Si las peticiones, quejas o reclamaciones se presentan verbalmente, los requisitos son los mismos y se debe solicitar a la prestadora una copia de su trámite donde conste el tipo de reclamación presentada, la fecha y el nombre del funcionario que atendió la solicitud. En cualquier evento, el funcionario que reciba la solicitud verbal o escrita debe suministrar el número de radicación de la petición.

La respuesta a la petición verbal, a partir de la entrada en vigencia del nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, debe ser por escrito y cumplir con los requisitos que la norma dispone para poner en conocimiento del quejoso.

Además de los quince (15) días hábiles, a partir del día de la radicación para responder la petición, queja o reclamo, la prestadora cuenta con cinco (5) días hábiles adicionales para iniciar el trámite de notificación de la respuesta. El plazo puede ampliarse si se requiere de la práctica de pruebas, caso en

el que el usuario debe ser informado al respecto. También se amplía el término de respuesta cuando la prestadora le solicita al peticionario aportar información adicional necesaria para poder contestar la solicitud. En el momento de notificación, la prestadora le debe entregar una copia de la respuesta dada a su petición, queja o reclamo.

Con la respuesta al derecho de petición, queja o reclamo puede ocurrir lo siguiente:

- Si la prestadora responde satisfactoriamente, finaliza el trámite y la decisión queda en firme.
- Si la prestadora responde negativamente a la petición, el usuario puede interponer el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, en un mismo escrito, el cual debe radicar en la prestadora dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.
- Si la prestadora no responde dentro del término legal, quince (15) días hábiles contados a partir del día en que se radica la petición, no inicia el trámite de notificación dentro de los cinco (5) días señalados por la ley, o no contesta de fondo o a la totalidad de las pretensiones



del usuario, se configura el silencio administrativo positivo (SAP).

- La prestadora cuenta con setenta y dos (72) horas, a partir de la configuración del SAP, para reconocer positivamente lo que solicitó el usuario.
- Si la prestadora no reconoce los efectos positivos del silencio, entonces se puede solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la investigación por SAP. A esta solicitud se debe anexar, como prueba, copia de la petición radicada en la prestadora y sobre la cual no contestó en término, de fondo o a todas las pretensiones, o no inició el trámite de notificación.

En el servicio de gas natural para mayor información sobre firmas autorizadas para la instalación y llevar a cabo la RTR, se puede consultar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) o a la prestadora.

Las reclamaciones por la prestación del servicio de alumbrado público se deben elevar ante el alcalde.

Le corresponde al alcalde verificar si un expendio de GLP cumple con las normas de seguridad.

Para hacer seguimiento al trámite de la solicitud escrita o verbal, se debe conservar una copia de la comunicación presentada donde quede constancia que la prestadora la recibió.

8.2. Recursos

Los recursos son un medio de defensa con los que cuenta el usuario para que la prestadora y la Superservicios revisen las decisiones sobre sus peticiones, quejas o reclamos, con el fin de que se aclare, modifique o revoque una decisión cuando la respuesta a la petición inicial haya sido emitida desfavorablemente o no acoja las pretensiones del usuario. En esta instancia, la prestadora tendrá nuevamente quince (15) días hábiles para responder, contados a partir del mismo día en que se radicó el escrito en la prestadora.

8.2.1. Los recursos previstos por la Ley 142 de 1994³⁶:

- **Reposición:** el usuario solicita al prestador que revoque o modifique la decisión proferida al responder su petición inicial. El escrito con el cual se interpone este recurso debe radicarse ante el prestador. El trámite y la

³⁶ Ley 142 de 1994, art. 154.



decisión le corresponden al mismo funcionario de la prestadora que tomó la primera decisión.

- **Apelación:** recurso que tiene como fin analizar de fondo la decisión adoptada por el prestador. Se interpone de manera subsidiaria al de reposición, y debe hacerse en el mismo escrito y radicarse ante la prestadora; sin embargo, quien lo tramita es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, siempre y cuando la prestadora lo conceda. Lo que se busca con la interposición de este recurso es que se modifique o revoque la decisión de la prestadora. El recurso de apelación lo deciden los directores territoriales de la Super-servicios.

8.2.2. Recurso previsto por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo³⁷, en materia de servicios públicos domiciliarios

- **Queja:** recurso que procede cuando se niega, rechaza o no se concede el recurso de apelación. Debe interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domici-

liarios acompañado de la decisión con la cual la prestadora negó, rechazó o no concedió el recurso de apelación. Este recurso es decidido por la Super-servicios, a través de las Direcciones Territoriales.

¿Contra cuáles decisiones de la prestadora se pueden presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación?

- Negativa de la empresa a la celebración del Contrato de Condiciones Uniformes.
- Suspensión de la prestación del servicio.
- Corte del servicio.
- Terminación del contrato de prestación del servicio.
- Reclamación por facturación.

¿Qué requisitos se deben cumplir al presentar estos recursos?

- Los recursos de reposición y en subsidio el de apelación deben presentarse ante la oficina de peticiones, quejas y recursos del prestador del servicio público por el cual se reclama.

³⁷ Artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011.



- Al interponer el recurso de reposición se debe presentar también en forma subsidiaria y en el mismo escrito el recurso de apelación. Esto significa que la prestadora decide el recurso de reposición y debe trasladar inmediatamente el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que decida el recurso de apelación.
- Estos recursos deben presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión con la cual la prestadora resolvió la petición, queja o reclamo inicial.
- Para interponer los recursos se debe haber cancelado los valores que no se encuentran en reclamación o el consumo promedio de los últimos cinco (5) períodos.
- Para presentar los citados recursos, NO se requiere de intervención de un abogado ni de un tramitador; tampoco para presentar la petición, queja o reclamo. El usuario puede hacerlo directamente.
- No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pre-

de discutir un acto de facturación que no fue objeto de reclamo y recurso oportuno.

- Las personerías tienen como obligación legal asesorar a los usuarios en la presentación de los recursos.

No se requiere de abogado, ni de tramitadores para presentar sus reclamos o recursos.

Las personerías deben asesorar al usuario en la presentación de los recursos, previa solicitud.

¿Es obligatorio presentar estos recursos?

No, pero si el usuario no quedó satisfecho con la respuesta de la empresa o con su cumplimiento, la Superintendencia quedaría sin competencia para revisar la actuación del prestador, por lo tanto, lo que este decida sería de obligatorio cumplimiento.

Por otro lado, si el usuario pretende demandar la decisión de la prestadora ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, no lo podría hacer, porque la ley exige como requisito de procedibilidad que se hayan resuelto los recursos de reposición y el subsidiario de apelación.



¿Cuál es el término con que cuenta la prestadora para decidir el recurso de reposición?

El término para decidir el recurso de reposición es el mismo que tiene la prestadora para responder cualquier derecho de petición, es decir, quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación del recurso. Este término legal se puede ampliar cuando se requiera la práctica de pruebas.

¿Qué sucede si no se está de acuerdo con la decisión del recurso de reposición?

Si se interpuso de manera subsidiaria el recurso de apelación, en el mismo escrito con el cual se interpuso el recurso de reposición, la prestadora debe enviar el expediente a la Superservicios para que decida el recurso de apelación. Para remitir el expediente a la Superintendencia, la prestadora no cuenta con un término legal, sin embargo, la Superservicios, ejerciendo sus funciones de vigilancia y control, dispuso que debe hacerlo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha en la que el usuario fue notificado de la decisión con la que resolvió el recurso de reposición.

¿Se puede participar en el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia?

Sí. Cuando la Superservicios recibe el expediente para resolver el recurso de apelación, envía al usuario una comunicación en la que le informa que ha recibido el expediente, el número con el cual se identifica internamente y el radicado de entrada, para que pueda aportar pruebas y monitorear su trámite a través del *call center*, personalmente en las dependencias de la entidad o por Internet en la página web de la Superintendencia.

¿El usuario debe desplazarse hasta la Superintendencia para notificarse de una decisión?

Sí, cuando desea notificarse personalmente y recibir de la misma manera copia del acto administrativo con el que se resuelve el trámite. Sin embargo, si prefiere notificarse por aviso, no es necesario que se acerque hasta la Superservicios, porque con el aviso se le enviará a la dirección que aportó en su escrito, copia íntegra del acto administrativo que se notifica.

El usuario puede autorizar por escrito a otra persona para que se notifique en su nombre. No requiere autenticación, según el artículo 25 del Decreto Ley 019 de 2012 .



¿Cuándo es procedente el recurso de queja?

Cuando la prestadora niega, rechaza o no concede el recurso de apelación. En este caso, el usuario debe presentar el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, anexando copia de la decisión con la que la prestadora le rechaza, niega o no concede el recurso de apelación, para lo cual cuenta con un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de dicha decisión.

Recibido el escrito del recurso de queja, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios le ordenará a la prestadora el envío del expediente y, una vez allegado lo solicitado, decidirá si es procedente o no. Si la queja es improcedente la decisión del recurso de reposición quedará en firme, será exigible y de obligatorio cumplimiento; si es procedente, se ordenará enviar el expediente a la Superservicios para resolver el recurso de apelación.

Agotado el trámite del recurso de apelación o de queja, el usuario no cuenta con más recursos ante la Superintendencia. Puede demandar las decisiones de la prestadora y de la Superintendencia

de Servicios Públicos Domiciliarios ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, para lo cual sí requiere de abogado.

¿Durante el trámite de estos recursos la prestadora puede cobrar el valor de la factura?

Al interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, el usuario tiene la obligación legal de pagar las sumas que no son objeto de reclamo. Lo que está en reclamación queda pendiente hasta que se resuelvan los recursos de reposición, apelación o queja, y el usuario sea notificado de la decisión que los resuelve.

Si un usuario reside en un lugar diferente al de la sede central de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o sus Direcciones Territoriales, ¿debe desplazarse hasta la sede para notificarse personalmente de una decisión de la Superintendencia?

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo exige que la notificación sea personal, es decir, que el usuario debe comparecer a la sede de la entidad para notificarse. Sin embargo, de no ser posible la



notificación personal se efectuará por aviso, con el cual se le enviará a su domicilio o a la dirección que indique el usuario una copia íntegra del acto administrativo que se notifica. Si el usuario decide notificarse a través de un tercero, deberá autorizarlo por escrito y anexar copia del documento de identidad. El usuario puede solicitar expresamente que sea notificado por fax o por correo electrónico.

¿Qué se debe hacer cuando una prestadora no recibe, sin justa causa, una petición, queja, reclamo o recurso originado en el Contrato de Condiciones Uniformes?

Las prestadoras de servicios públicos domiciliarios están obligadas a recibir las quejas, peticiones, reclamos o recursos de sus usuarios. Si se niegan a hacerlo, se debe informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que verifique la situación y, si es preciso, inicie la investigación administrativa en contra de la prestadora.

Si la prestadora no cumple las decisiones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ¿a dónde se debe acudir? ¿Qué acciones proceden?

Cuando una prestadora de servicios públicos domiciliarios

no cumple con las decisiones emitidas por la Superintendencia, el usuario debe acudir a la Superservicios, quien deberá requerir al prestador para que cumpla. Si este no lo hace, la entidad impondrá multas sucesivas hasta que obedezca, con observancia en lo dispuesto por el artículo 90 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El usuario además, puede invocar la Acción de Cumplimiento ante los jueces administrativos, para que estos exijan al prestador el cumplimiento del acto administrativo que expidió la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

8.3. Silencio administrativo positivo (SAP)

Es la figura jurídica que se presenta cuando la prestadora no responde dentro del término previsto en la ley una petición, queja, reclamo o recurso, relativo al contrato de prestación del servicio público domiciliario. En este caso se entiende que lo solicita por el usuario es concedido.

Nota: dentro del régimen de los servicios públicos, la ocurrencia del silencio administrativo positivo trae como consecuencia que la propia prestadora tendrá que dictar el acto administrativo que reconozca



positivamente al peticionario los efectos que produjo dicha figura³⁸, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al término en el cual debió resolver la petición (15 días hábiles) más el término con que contaba para notificar (5 días).

Cuando la prestadora no emite dentro del citado término el acto administrativo reconociendo positivamente lo solicitado por el usuario en la petición, queja, reclamo o recurso, el quejoso, reclamante o solicitante puede requerir a la Superservicios que investigue a la prestadora por incurrir en silencio administrativo positivo y no reconocer sus efectos dentro del término legal. Para dar inicio a la actuación administrativa, el usuario debe aportar como prueba la copia de la petición, queja, reclamo o recurso debidamente radicada ante la prestadora.

¿Frente a los recursos de apelación y de queja que se interponen ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se configura el SAP?

No. El SAP no se configura frente a los recursos de apelación y

de queja que se tramitan ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En este caso, la ley le ha dado efectos negativos, es decir, que se configura el silencio administrativo negativo si el recurso no se resuelve dentro del término señalado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y por lo tanto, se entenderá que lo pedido no se concede. Sin embargo, ante este hecho, el usuario puede solicitar la investigación disciplinaria en contra del funcionario que omitió cumplir con su deber legal de responder los recursos dentro del término ordenado por la ley.

¿Cuándo se configura el SAP?

Cuando el prestador no emite la respuesta a la queja, reclamo o recurso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de radicación; no inició el trámite de notificación dentro de los cinco (5) días siguientes, contados a partir de la fecha de expedición de la respuesta, o cuando no decide de fondo a cada una de las pretensiones del usuario.

¿Cuál es el término que tiene la prestadora para reconocer el SAP?

Una vez configurado el SAP, la prestadora cuenta con setenta

³⁸ Corte Constitucional. Sentencia T-447/03.



y dos (72) horas, siguientes a su configuración, para reconocer lo pretendido por el usuario.

¿Qué se puede hacer si la prestadora no reconoce el SAP?

Si la prestadora no reconoce el SAP dentro del término señalado, el usuario puede acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el doble propósito de solicitar la im-

posición de las sanciones a que haya lugar y que se le ordene al prestador conceder lo solicitado por él en la petición, queja, reclamo o recurso.

Esta situación se debe informar por escrito a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios luego de pasados los plazos que legalmente tiene la prestadora para responder los derechos de petición, llámense quejas, reclamos o recursos.



9

Sanciones

administrativas pre vistas
por la ley



En la relación contractual entre prestador y usuario existen sanciones legales que se pueden imponer por efecto de una conducta que constituya la infracción a una norma legal, regulatoria o contractual, normas que son denominadas administrativas y que deben estar expresamente previstas en el régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Las únicas sanciones que las prestadoras de servicios públicos domiciliarios pueden imponer a los usuarios son la suspensión y el corte del servicio, junto con la terminación del contrato; esto debido a la configuración de causales dispuestas en la ley, la regulación y en los Contratos de Condiciones Uniformes, observado en todos los casos, los derechos de defensa y contradicción. Las prestadoras NO están legalmente facultadas para imponer sanciones pecuniarias³⁹.

Se reitera que las únicas sanciones administrativas que puede imponer una prestadora a un usuario son la suspensión y el corte del servicio, junto con la terminación del contrato.

³⁹ Ley 142 de 1994, art. 140 y 141.

9.1. Suspensión del servicio

La suspensión es diferente al corte del servicio. Esta se presenta cuando la empresa imposibilita temporalmente al usuario para utilizar el servicio, pero el contrato sigue vigente.

Las causas de suspensión son las previstas en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y las señaladas por cada una de las prestadoras en sus Contratos de Condiciones Uniformes.

¿En qué casos puede suspenderse el servicio?

- Por mora en el pago de la factura, cuando el usuario no haya presentado queja, petición, reclamo o recurso alguno.
- Por no cancelar los valores que no se encuentran en reclamación o el consumo promedio de los últimos cinco (5) meses.
- Por indebida manipulación en las acometidas, medidores o conexiones.
- Por alteración unilateral, por parte del usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.



- Por el acuerdo entre la prestadora, el usuario y los terceros que puedan resultar afectados o para hacer reparaciones y evitar perjuicios al inmueble.
- Cuando el usuario impida injustificadamente el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio.
- Si a juicio de la prestadora, la instalación del usuario se hubiera tornado peligrosa o defectuosa.
- Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema.
- Para cumplir con cualquier orden o directiva gubernamental.

¿La prestadora debe avisar previamente al usuario que va a suspender el servicio?

Sí. Cuando se presente una suspensión por incumplimiento a lo previsto en el contrato de condiciones uniformes, la prestadora debe adelantar una actuación administrativa en la cual se le avise al usuario que se encuentra probada la anomalía y en consecuencia se le suspenderá el servicio. Dada esta situación, al usuario se le permitirá defenderse y evitar la suspensión.

Quando se van a efectuar reparaciones técnicas y se requiere suspender el servicio, también se le debe comunicar al usuario.

¿Cuánto tiempo tiene la prestadora para restablecer el servicio suspendido después de que se elimine la causa de la suspensión?

Es obligación de la prestadora, de acuerdo con lo previsto por el Decreto Ley 019 de 2012, restablecer el servicio dentro de las 24 horas siguientes, contadas a partir del momento en que se eliminó la causa que produjo la suspensión o se emitió decisión favorable a la solicitud de reconexión.

9.2. Corte del servicio y terminación del contrato

El corte se presenta cuando la empresa da por terminado el contrato. Para volver a disfrutar del servicio se debe hacer una nueva solicitud de conexión y pagar los costos de la misma.

Las causales de terminación del contrato y corte del servicio son las previstas en el artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y las dispuestas por las prestadoras en los Contratos de Condiciones Uniformes.





Las causales legales son:

- El incumplimiento del contrato por un período de varios meses o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la prestadora o a terceros.
- El atraso en el pago de tres (3) facturas.
- La reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
- Cuando se pruebe la existencia de acometidas o conexiones no autorizadas por la prestadora.
- La demolición del inmueble en el que se prestaba el servicio.

Cuando el usuario haya eliminado la causa de la suspensión y la

prestadora reconecte el servicio suspendido, esta puede cobrar los gastos en que incurrió al suspender y reconectar el servicio en el predio. No se trata de una sanción pecuniaria, sino de un derecho que tiene a recuperar los gastos por los trabajos efectuados en terreno.

Para que la prestadora pueda cobrar los cargos de reconexión, debe demostrar que suspendió en terreno el servicio y, por ende, que lo reconectó.

Cuando se trate de corte del servicio, para volver a disfrutar del mismo, el interesado debe elevar una solicitud a la prestadora y cancelar la nueva conexión.

La reconexión del servicio deberá efectuarse en un lapso de veinticuatro (24) horas, contadas a partir del momento en que se eliminó la causa de la suspensión⁴⁰.

⁴⁰ Artículo 42 del Decreto Ley 019 de 2012.



10

Solidaridad

de las obligaciones y garantías



La Ley 142 de 1994, en el artículo 130, prevé que las deudas por servicios públicos domiciliarios recaen solidariamente en todos los sujetos que tienen alguna relación jurídica con el inmueble donde se prestan. Por lo anterior, el propietario, el poseedor, el tenedor, el suscriptor y el usuario son solidarios en el pago de las deudas que se generen por la prestación del servicio y de igual forma comparten los deberes establecidos en el contrato; asimismo, todos son beneficiarios de los derechos allí contenidos.

Pero la misma norma también dispone que cuando la prestadora incumple con su obligación legal de suspender el servicio, por cualquiera de las causales señaladas en la ley y en el CCU, la solidaridad de las obligaciones se rompe y entonces las deudas adquiridas por la prestación del servicio deben ser canceladas, únicamente por el sujeto que tiene la calidad de usuario, utilizó el servicio y fue quien generó la deuda.

¿Quién responde por las deudas de servicios públicos domiciliarios en la enajenación de inmuebles?

En la compra de inmuebles urbanos se entiende cedido el Contrato de Condiciones Uni-

formes y, por lo tanto, quien adquiere el inmueble será solidariamente responsable por las deudas de servicios públicos existentes en el momento de la compra, siempre y cuando el contrato de prestación de servicios esté vigente.

Así, según el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, a quien adquiera un inmueble urbano, a cualquier título (compra, remate), se le ceden los Contratos de Condiciones Uniformes, salvo que las partes acuerden otra cosa.

Para efectuar la cesión, los contratos deben estar vigentes; por ejemplo, si en el momento de la venta la prestadora había cortado el servicio, no hay solidaridad por inexistencia de contrato.

¿La solidaridad se puede romper?

Sí. La solidaridad se rompe si la prestadora no suspende el servicio dentro del plazo señalado en el contrato. En caso de que la prestadora sea negligente y no suspenda el servicio, el propietario solo está obligado a pagar la deuda causada hasta el momento en que la prestadora debía suspender el servicio. Los consumos que se causen de ahí en adelante solo los paga quien utilizó el servicio.



¿En qué otros casos se rompe la solidaridad?

- Si la prestadora restablece el servicio sin que el usuario elimine las causas de la suspensión o el corte.
- Cuando la instalación de nuevos servicios se efectúe en inmuebles en los que los suscriptores o usuarios se encuentren en mora en el pago del servicio.
- Cuando se instale un nuevo servicio sin la autorización expresa del arrendador⁴¹.
- Cuando habiendo suspendido el servicio, el usuario se reconecta sin autorización de la empresa.

Esto significa que la solidaridad tiene límites y uno de esos límites está marcado por la responsabilidad de las partes en la ejecución del contrato.

¿Cuándo no hay solidaridad?

- Cuando se han suscrito acuerdos de pago en los cuales no se ha hecho parte el propietario.

- Cuando no está vigente el contrato al momento de la compraventa de un inmueble.
- Cuando se denuncia el contrato de arrendamiento.

¿Qué establece la Ley 820 de 2003 en materia de deudas por la prestación de servicios públicos domiciliarios?

El artículo 15 de la Ley 820 de 2003 permite al propietario del inmueble no responder por las deudas de servicios públicos de su arrendatario, es decir, que no sea solidario en ese pago, siempre y cuando denuncie el contrato y el arrendatario constituya una garantía, que puede ser un depósito en dinero o una póliza de seguros que ampare el pago de los servicios públicos a su cargo.

¿Qué establece el Decreto 3130 de 2003 sobre las deudas por la prestación de servicios públicos domiciliarios?

El Decreto 3130 de 2003 reglamenta el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y regula lo relacionado con las garantías admisibles por las prestadoras para que el propietario se libere del pago de las deudas de servicios públicos de los arrendatarios.

⁴¹ Artículo 44 del Decreto Ley 019 de 2012.

Además establece el procedimiento que se debe adelantar ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios para el otorgamiento de tales garantías.

¿Las garantías que estableció la Ley 820 de 2003 se aplican a todos los contratos de arrendamiento?

No. Únicamente se aplican a los contratos celebrados para el arrendamiento de vivienda urbana. Si el contrato de arrendamiento es anterior a la Ley 820 de 2003, las partes, de común acuerdo, pueden acogerse a los términos de esta ley. En los demás casos se continúa aplicando el régimen general de solidaridad previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, es decir, que el propietario sigue respondiendo por las deudas de servicios públicos que adquiera el arrendatario hasta la fecha en la que se debió suspender el servicio por parte del prestador.

¿Qué debe hacer el arrendador para acogerse a la Ley 820 de 2003?

Es necesario que el arrendador o el arrendatario denuncien o informen a la prestadora que les suministra el servicio la existencia del contrato de arrendamiento, y que el arrendatario presente las

garantías necesarias que amparen el pago del servicio público domiciliario correspondiente.

¿Cómo se hace esa denuncia?

Los usuarios deben informar en las oficinas de los prestadores de servicios públicos domiciliarios sobre la denuncia del contrato de arrendamiento y presentar la información requerida.

¿A partir de qué momento el arrendador deja de ser responsable del pago de los servicios públicos?

A partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en el que se lleva a cabo la denuncia del contrato y las garantías o depósitos constituidos se remitan a las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.

¿Es obligatorio constituir la póliza?

No. La póliza constituye una garantía admisible para amparar el pago de los servicios públicos domiciliarios.

¿Qué otras garantías son admisibles, además de la póliza de seguros?

Depósito de dinero a favor de la prestadora, garantías constituidas



u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias, codeudor, fiador, endoso de títulos o garantías, fiducia, encargo fiduciario y, en general, cualquier garantía que cumpla con la finalidad de asegurar el pago de los servicios públicos domiciliarios por parte del arrendatario.

¿Qué plazo tiene la prestadora para aceptar o no la garantía?

La prestadora cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la radicación de la solicitud formulada, para decidir sobre la garantía otorgada.

¿La prestadora puede no aceptar la garantía?

Sí. Sin embargo, deberá indicar las causas por las cuales no acepta la garantía; lo anterior, con el fin de que el arrendatario las subsane y pueda presentar nuevamente la garantía para el correspondiente trámite.

¿Cuál es el valor de la garantía?

La garantía o depósito en ningún caso podrá exceder el valor de los servicios públicos domiciliarios correspondientes al cargo fijo, al cargo por aportes de conexión y al cargo por

unidad de consumo, correspondiente a dos (2) períodos de facturación consecutivos; esto conforme a lo dispuesto por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

El cargo fijo por unidad de consumo se establecerá por el promedio de los tres (3) últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

¿Puede variar el valor de la garantía?

Sí. Cuando el promedio del consumo del arrendatario sea superior al promedio del estrato, la prestadora puede ajustar, hasta una vez al año, el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos períodos de facturación del mismo.

Si se presenta algún reclamo contra la póliza de seguros, ¿a dónde debo acudir?

Debe acudir directamente a la compañía aseguradora que expidió la póliza. Si se trata de una queja contra la aseguradora, debe presentarse ante la Superintendencia Financiera.



¿Cuál es la vigencia de la garantía?

La vigencia de la garantía es, como mínimo, igual a la vigencia del contrato de arrendamiento. En esta medida, las prestadoras de servicios públicos domiciliarios podrían exigir garantías por un término superior.

Si el arrendatario solicita servicios públicos adicionales a los que existen en el inmueble, ¿quién responde por su pago?

A partir de la entrada en vigencia del Decreto Ley 019 de 2012, las prestadoras deben exigir la autorización del propietario del inmueble para instalar un servicio público domiciliario solicitado por persona diferente. Si la empresa lo instala sin su autorización, la deuda recae en quien solicitó el servicio, y la empresa no podrá exigirle al propietario su pago.

¿La garantía también asegura el pago de los servicios adicionales ofrecidos por las prestadoras de servicios públicos domiciliarios?

No. La garantía únicamente ampara el pago de las deudas de-

rivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios; por lo tanto, no se aplica para lo relativo a avisos clasificados, seguros funerarios, seguros de vida, compra de electrodomésticos, etc.

Si el arrendatario presta la garantía prevista en la Ley 820 de 2003, ¿puede la prestadora suspender el servicio por mora en el pago?

Aun estando constituida la garantía, en caso de mora en el pago de la factura de servicios públicos, la prestadora puede suspender el servicio según lo disponen los artículos 130 y 140 de la Ley 142 de 1994. Por lo tanto, en caso de no pago, la prestadora podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos.

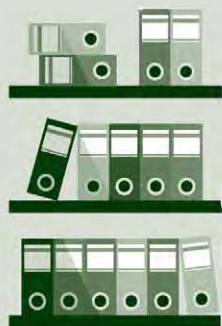
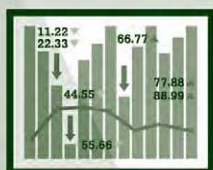
¿Qué sucede si la garantía es inferior a lo adeudado por el arrendatario?

La prestadora deberá cobrar directamente al arrendatario el valor que no cubra la garantía y puede ejercer contra él las acciones necesarias para obtener el pago de los servicios públicos domiciliarios.



Anexos

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				



1. Información de la Dirección General territorial y de las direcciones territoriales de la Superservicios

Para desconcentrar administrativamente las funciones de la Superservicios la ley creó cinco (5) direcciones territoriales ubicadas en Bogotá, Barranquilla, Medellín, Bucaramanga y Cali, áreas que dependen jerárquicamente de la Dirección General Territorial.

Con el fin de lograr mayor cobertura en el acceso de los usuarios y ciudadanía en general a los servicios que ofrece la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la entidad creó diecinueve (19) Puntos de Atención Superservicios (PAS), los cuales son supervisados por las direcciones territoriales en el territorio de su jurisdicción.

Dirección General Territorial

direccióngralterritorial@superservicios.gov.co

Pbx: (571) 691-3005

Dirección Territorial Centro - dtcentro@superservicios.gov.co

Cobertura: Cundinamarca, Boyacá, Tolima, Huila, Casanare, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Vichada, Amazonas, Caquetá, archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Bogotá, D. C.	Avenida Calle 19 N°. 13A-12	(1) 355 0855	7:00 a. m. - 4:00 p. m.
Florencia	Ci 12 N°. 13-51 Centro, detrás del Colegio San Francisco de Asís o antiguo Nacional Femenino	(8) 436 1403	7:00 a. m. a 12:00 p. m. 1:00 p. m. a 4:00 p. m.
Ibagué	Calle 7 N°. 3-78 Local edificio Tejares del Edén. Barrio La Pola.	(8) 261 4205	7:00 a. m. a 12:00 p. m. 1:00 p. m. a 4:00 p. m.



Superservicios **para todos**

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Leticia	Calle 10 N°. 8-45	(8) 592 4161	8:30 a. m. a 12:00 p. m. 2:00 p. m. a 4:00 p. m.
San Andrés Isla	Centro Comercial New Point Plaza. Avenida Providencia L. 225	ND	10:00 a. m. a 1:00 pm 2:00 p. m. a 4:00 p. m.
Tunja	Calle 18 N°. 11-22. Local 5 Edificio Boyacá Plaza	(8) 740 2326	8:00 a. m. a 12:00 p. m. 1:00 p. m. a 4:00 p. m.
Villavicencio	Carrera 33 A N°. 40-81	(8) 662 7423	8:00 a. m. a 4:00 p. m.
Yopal	Calle 8 No. 18-30	(8) 635 6257	8:00 a. m. a 12:00 p. m. 1:00 p. m. a 4:00 p. m.

Dirección Territorial Norte - dtnorte@superservicios.gov.co

Cobertura: Atlántico, Bolívar, Magdalena, Cesar, Córdoba, La Guajira y Sucre

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Barraquilla	Carrera 59 N°. 75-134	(5) 360 2272	7:00 a. m. - 4:00 p. m.
Cartagena	Ci 12 N°. 13-51 Calle Larga No 10 B-04 Getsemani		8:00 a. m. a 12:00 p. m. 2:00 p. m. a 5:00 p. m.
Montería	Calle 25 N°. 3 - 57 Local 5 edificio Antares	(4) 781 6794	7:00 a. m. a 12:00 p. m. 2:00 p. m. a 5:00 p. m.
Riohacha	Calle 5 N°. 10-57 ND		7:00 a. m. a 11:30 a. m. 12:30 p. m. a 4:00 p. m.
Santa Marta	Carrera 14 No. 14-51	(5) 420 4869	8:00 a. m. a 12:00 p. m. 2:30 p. m. a 6:00 p. m.
Sincelejo	Calle 17 No. 17-09	(5) 281 0400	8:00 a. m. a 12:30 p. m. 2:00 p. m. a 5:30 p. m.
Valledupar	Carrera 17 N°. 12-06 Local 1	ND	8:00 a. m. a 12:30 p. m. 2:00 p. m. a 6:00 p. m.

Dirección Territorial Occidente - dtoccidente@superservicios.gov.co

Cobertura: Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Medellín	Calle 32 F Diagonal 74 B-76	(4) 412 4477	7:00 a. m. - 4:00 p. m.



Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Pereira	Carrera 10 N°. 17-55 Local 302 - edificio Torre Central	(6) 334 8175	7:00 a. m. a 12:00 p. m. 1:00 p. m. a 4:00 p. m.
Quibdó	Calle 23 No. 4-26 Barrio Yesquita	(4) 672 2935	7:00 a. m. a 12:30 a. m. 1:30 p. m. a 4:00 p. m.

Dirección Territorial Suroccidente:
dtsuroccidente@superservicios.gov.co

Cobertura: Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Cali	Calle 26 Norte N°. 6 Bis-19	(2) 667 2741	7:00 a. m. - 4:00 p. m.
Popayán	Carrera 8 N°. 3-62 Centro Historico	(2) 822 1273	7:00 a. m. a 1:00 p. m. 2:00 p. m. a 4:00 p. m.
Pasto	Calle 18 N°. 28-84 Cámara de Comercio. Piso 2 Salón 3	(2) 731 1348	7:00 a. m. a 12:00 p. m. 2:00 p. m. a 5:00 p. m.

Dirección Territorial Oriente - dtoriente@superservicios.gov.co
Cobertura: Santander, Norte de Santander y Arauca.

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Bucaramanga	Calle 54 N° 31-94	(7) 643 7813	7:00 a. m. - 4:00 p. m.
Arauca	Carrera 20 N°. 16-58	(7) 885 1794	7:00 a. m. a 12:00 p. m. 1:00 p. m. a 4:00 p. m.
Barrancabermeja	Calle 49 N°. 21-20 Barrio Colombia	(7) 602 2271	7:00 a. m. a 12:00 p. m. 1:00 p. m. a 4:00 p. m.
Cúcuta	Avenida 1 N°. 14-63 Local 103 Cond. San Vicente II. Barrio La Playa	(5) 420 4869	7:00 a. m. a 12:00 p. m. 1:00 p. m. a 4:00 p. m.



2. Directorio virtual

Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales (ASOCARS),
www.asocars.org.co

Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA),
www.cra.gov.co

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), www.creg.gov.co

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE),
www.dane.gov.co

Departamento Nacional de Planeación (DNP), www.dnp.gov.co

Dirección General Territorial, dgt@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Centro, dtcentro@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Norte, dtnorte@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Occidente, dtoccidente@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Oriente, dtoriente@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Suroccidente, dtsuroccidente@superservicios.gov.co

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, www.minvivienda.gov.co

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, www.minambiente.gov.co

Ministerio de Minas y Energía, www.minminas.gov.co

Organismo Nacional de Acreditación y Calibración (ONAC),
www.onac.org.co

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), www.sic.gov.co

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD),
www.superservicios.gov.co





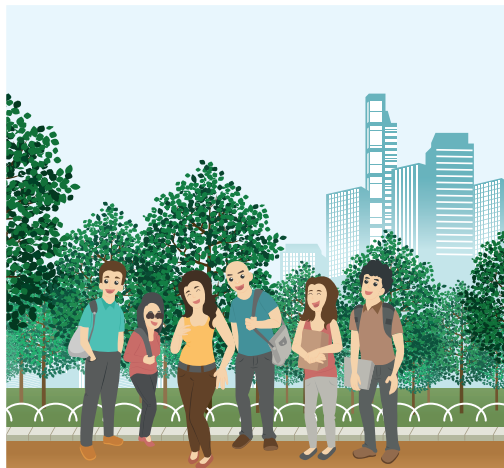
www.imprenta.gov.co
PBX (0571) 457 80 00
Carrera 66 No. 24-09
Bogotá, D. C., Colombia

Call Center Superservicios

Línea Bogotá 57 (1) 6913006
Línea Nacional Gratuita 01 8000 910305

Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a. m. - 5:00 p. m.
Sábados 8:00 a. m. - 12:00 p. m.



LLevanos en tu celular
descargando la **AppServi**

