



**Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios**
República de Colombia

**Participación Ciudadana en Servicios Públicos Domiciliarios
Volumen III**

Guía del Usuario





Información y Suscripción

Centro de Documentación
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Carrera 18 No. 84 - 35 Primer Piso
Teléfono: 6913005 ext. 2377 - 2238
[Http://www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)
Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co
Mayo de 2005 Bogotá D.C., Colombia

Impresión

Imprenta Nacional de Colombia



GUÍA DEL USUARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



Evamaría Uribe Tobón
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Claudia Patricia Mora Pineda
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

César Augusto Piñeros Ramírez
Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Gustavo Adolfo Gómez Uribe
Superintendente Delegado para Telecomunicaciones

Mónica Hilarión Madariaga
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Jorge Martín Salinas Ramírez
Director General Territorial

Amanda Puerto de Silva
Directora Territorial Centro

Oscar Narvaez Martínez
Director Territorial Norte

Benjamín Rueda Acevedo
Director Territorial Oriente

María Victoria Arias Gómez
Directora Territorial Occidente

Evelyn Modesta Molina Serrano
Directora Territorial Sur Occidente

Dirección de Publicaciones
Javier Moreno Méndez
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboración

Esperanza de las Mercedes Beltrán - Dirección General Territorial
Mónica Hilarión Madariaga - Oficina Asesora Jurídica
Alexandra Torres Acosta - Oficina Asesora Jurídica
Guillermo Obregón González - Oficina Asesora Jurídica

Apoyo técnico

Acueducto y alcantarillado: José Lizcano, Rafael Orjuela, Segismundo Rodríguez
Aseo: Magda Correal, Amaury Blanquicet
Energía: David Riaño, Juan Carlos Quiroga
Gas Combustible: Juan F. Ospina, Luis A. Esguerra
Telecomunicaciones: Martha L. Albornoz, Adriana Chavez
Participación ciudadana: Carla Ospina, Flor A. González, Marbeluz Basanta, Gloria A. Durán, Reginaldo David, Jaime Arboleda
Bernardo de Jesús Congote - Asesor del Despacho

Edición y colaboración editorial

Beatriz Yadira Díaz - Oficina Asesora de Planeación

Diseño y diagramación

Omar Fernando Sánchez Suárez - Oficina Asesora de Planeación



Indice

1. Presentación	7
2. Generalidades de los servicios públicos domiciliarios ..	11
3. Solicitudes ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios	29
4. Facturación, sanciones por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes y suspensión del servicio ...	41
5. Generalidades y definiciones relativas al contrato de servicios publicos	55
6. Particularidad de los servicios públicos domiciliarios ..	61
6.1 <i>Energía eléctrica</i>	61
6.2 <i>Gas Natural</i>	69
6.3 <i>Gas licuado del petróleo</i>	77
6.4 <i>Telecomunicaciones</i>	81
6.5 <i>Acueducto y alcantarillado</i>	85
6.6 <i>Aseo</i>	91





1. Presentación

La Superintendencia de Servicios Públicos está construyendo una visión preventiva del ejercicio de sus funciones legales y en este sentido, considera importante promover el acceso a la información relacionada con los servicios públicos. Por esta razón se expide la presente Guía, la cual desarrolla los temas que suelen inquietar a la ciudadanía en esta materia.

El documento pretende estimular un *clima de cooperación* entre ciudadanos y prestadores, obedeciendo a los principios constitucionales de Participación Ciudadana que durante muchos años se vieron afectados por prácticas defensivas producto de la falta de comunicación.

Este panorama permite distinguir tres maneras de entender las relaciones entre los prestadores de servicios públicos y la ciudadanía. Una estrictamente legal, sujeta a las definiciones de la Ley 142 de 1994, que la enmarca entre productores de un servicio y los usuarios.; una segunda visión, también de ley, se refiere al papel del ciudadano como «consumidor» de los servicios públicos; y la tercera, que tiene fundamento constitucional, hace referencia al ciudadano como «cliente» de los servicios públicos, quien podrá bajo esta concepción recibir mejor atención del prestador.

¿Quién es un usuario?

Según el artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994, el usuario es la persona que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del mismo, a este último se le denomina también consumidor.

De manera funcional, el concepto «usuario» fue recogido por la ley de los antecedentes históricos de un sector pre-



dominantemente servido por el Estado donde el ciudadano actuaba como una contraparte pasiva. En este sentido, la prestación estatal de los servicios públicos asoció al usuario con la acepción que la define como quien «usa ordinariamente una cosa».

La definición legal coincide con la semántica, en que no establece deberes al «usuario», y por el contrario, resalta que éstos poseen diversos tipos de derechos por «utilizar» ó «beneficiarse del servicio público».

¿Quién es un consumidor?

Consumidor es un adjetivo que se refiere a alguien «que consume» un bien o un servicio; asimismo, la acepción afirma que «consumir» es «destruir, extinguir».

La ley contribuye a confundir ambos conceptos pues establece que al usuario «receptor directo del servicio, se le denomina también consumidor» (Id.: Art. 14.33). De igual manera, también existe una familiaridad entre «usuario» y «consumidor» porque en ambos casos el (la) ciudadano (a) mantiene un papel pasivo que no lo compromete con deberes, pero sí, con exigir que se le cumplan sus derechos. Téngase en cuenta, específicamente, que la Ley le define como «beneficiario» del servicio público sin que determine qué tipo de condiciones debe cumplir para garantizar la vigencia del beneficio.

¿Quién es un cliente?

La acepción generalmente aceptada propone que el cliente es la «persona que compra en un establecimiento...». En este sentido, le reconoce una función activa de carácter económico que supone la existencia de un acto voluntario, racional y libre entre quien demanda un bien o un servicio y quien lo ofrece.



Lo anterior permite establecer que entre un cliente y un prestador, la regla básica de juego consiste en que el cliente elige (con libertad) y paga (con oportunidad) a cambio de lo cual el prestador suministra (con calidad y continuidad) el servicio.

De esta visión de cliente, surge la más esencial, con la cual estamos comprometidos: *el cliente respeta y es respetado; el cliente cuida y merece ser cuidado, las dos basadas en el principio de que entre ambos se pueden construir relaciones cooperativas.*

Al reflexionar sobre estas tres preguntas y sus respuestas, la Superintendencia ha desarrollado esta guía ateniéndose al empleo de los conceptos «usuario» y «consumidor» dentro de sus límites legales. Pero ello no obsta, para darle a la ciudadanía el mensaje de que más allá de dichos límites, estamos desarrollando funciones que conduzcan a facilitar un clima cooperativo entre prestadores y clientes de los servicios públicos.

Inspirados en estos principios y mediante el método de Pregunta-Respuesta, la ciudadanía hallará en la Guía del Usuario información que le permita conocer y manejar aspectos relacionados, entre otros, con:

- ⊙ El contrato de servicios públicos
- ⊙ La solidaridad
- ⊙ La presentación de recursos
- ⊙ Las sanciones por fraude
- ⊙ El silencio administrativo positivo

Estos asuntos, son tratados de forma sencilla y didáctica para que puedan llegar a personas de toda edad y condición. Nos hemos ceñido por supuesto, a los patrones que traza la normatividad vigente y a los criterios administrativos inmersos en la *visión preventiva* aplicada por la Superintendencia de Servicios Públicos en el trámite y decisión de los distintos asuntos de su competencia.



Mediante el empleo de esta Guía, los ciudadanos obtendrán las herramientas necesarias para ejercer mejor sus derechos y deberes, por lo que esperamos sea de gran utilidad como fuente de consulta en todo el país.

EVAMARÍA URIBE TOBÓN

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios



2. Generalidades de los servicios públicos domiciliarios

¿Cuáles son los servicios públicos domiciliarios?

Según la ley 142 de 1994 son servicios públicos domiciliarios los siguientes: acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas natural, gas licuado de petróleo o GLP y telefonía pública básica.

¿Por qué se consideran servicios públicos domiciliarios?

Se consideran servicios públicos domiciliarios porque se reciben en la residencia de las personas o en su sitio de trabajo y sirven para satisfacer necesidades básicas.

La prestación de estos servicios se hace conforme a lo dispuesto en las leyes 142 y 143 de 1994 y a las normas que expiden las Comisiones de Regulación de cada sector. Las personas que los prestan están sujetas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

¿Por qué en la Superintendencia de Servicios Públicos no son atendidas las quejas de los usuarios de telefonía celular?

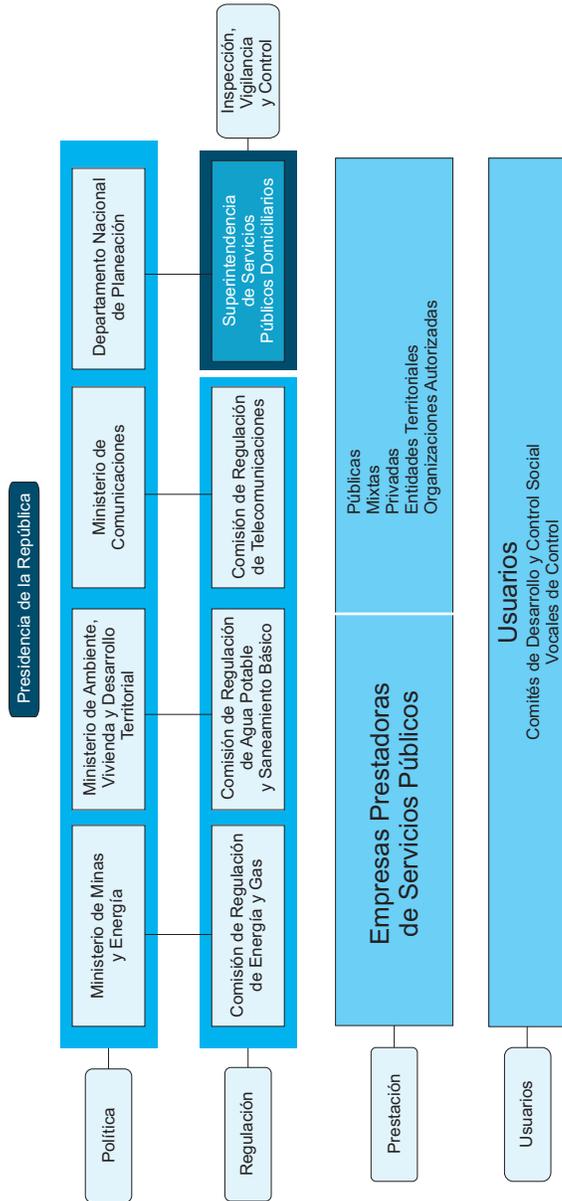
Porque de conformidad con la Ley 142 de 1994 la telefonía móvil celular no es un servicio público domiciliario.

¿Y entonces ante qué autoridad se puede acudir a presentar quejas sobre la telefonía móvil celular?

Ante la Superintendencia de Industria y Comercio.



¿Qué entidades participan en la prestación de los servicios públicos domiciliarios?





¿Las personerías municipales le hacen seguimiento a las funciones de la Superintendencia?

Las personerías municipales no hacen seguimiento a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; en materia de servicios públicos su única función es la de prestar asesoría a los suscriptores o usuarios en la presentación de los recursos, siempre y cuando aquellos lo soliciten personalmente.

¿Cuáles son y que funciones cumplen las comisiones de regulación?

Existen tres comisiones de regulación, cada una adscrita a un Ministerio diferente, de acuerdo con el servicio público que regulan:

1. Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
2. Comisión de Regulación de Telecomunicaciones CRT, adscrita al Ministerio de Comunicaciones.
3. Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible CREG, adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

Las funciones de las comisiones de regulación son las previstas en los artículos 73 y 74 de la Ley 142 de 1994, entre ellas regular los monopolios cuando la competencia no sea de hecho posible, promover la competencia entre quienes prestan servicios públicos, definir las fórmulas tarifarias y señalar criterios generales sobre abuso de posición dominante y sobre protección de los derechos de los usuarios.





¿Es competente la Superintendencia para vigilar los contratos, cuyo objetivo no sea la prestación del servicio público domiciliario?

La Ley 142 de 1994 no le atribuye competencia a la Superintendencia de Servicios Públicos para vigilar los contratos de las empresas de servicios públicos que no tengan por objeto la prestación de tales servicios; el único contrato cuyo cumplimiento vigila esa Superintendencia es el que suscribe la empresa con los usuarios (Ley 142 de 1994, artículo 79, numeral 2°).

¿Es competente la Superintendencia para resolver los conflictos que surjan entre los socios de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios?

La Superintendencia no tiene competencia para solucionar conflictos entre socios de las empresas de servicios públicos.

¿Es necesario inscribirse en la SSPD para comercializar servicios?

De conformidad con el numeral 8 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994 todos quienes presten servicios públicos domiciliarios están obligados a informar a la Superintendencia de Servicios Públicos sobre el inicio de actividades. Sin embargo, para prestar esos servicios no se exige la inscripción previa ante la superintendencia.

¿A quiénes se puede catalogar como usuarios de servicios públicos domiciliarios?

Son usuarios todas las personas que se benefician o reciben los servicios públicos domiciliarios. Así, usuario es el propietario, poseedor, tenedor o arrendatario de un inmueble residencial o comercial.



¿Quién puede obtener el servicio?

Tiene derecho a recibir cualquier servicio público domiciliario toda persona que sea capaz de contratar según la ley que habite o utilice de modo permanente un inmueble, por ejemplo, el propietario o el arrendatario.

¿Quién define las tarifas de los servicios públicos domiciliarios?

Acorde con la Ley 142 de 1994, corresponde a las diferentes comisiones de regulación, fijar las fórmulas tarifarias para las empresas que tengan posición dominante en un mercado. Con base en esas fórmulas, las empresas prestadoras fijan sus tarifas de acuerdo a los costos aprobados por las comisiones.

Las empresas que no tengan posición dominante en un mercado (*por ejemplo, las empresas prestadoras de telefonía pública de larga distancia nacional e internacional*), no se someten a las fórmulas tarifarias que establecen las comisiones, sino que fijan libremente sus tarifas, con la obligación de informar a las comisiones y a la Superintendencia sobre las tarifas fijadas.

¿Cómo pueden los usuarios y/o suscriptores hacer parte de la fiscalización a las empresas de servicios públicos domiciliarios?

Los usuarios pueden participar en la fiscalización de las empresas de servicios públicos a través de la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social, quienes deben elegir el vocal de control social. El vocal de control, una vez elegido debe solicitar su reconocimiento ante el alcalde del respectivo municipio, reconocimiento que lo acredita como interlocutor de la empresa de servicios públicos. Las funciones de los vocales están previstas en el artículo 65 de la Ley 142 de 1994.



En el Volumen I de ésta serie (Participación Ciudadana en Servicios Públicos Domiciliarios) se presenta el manual de los Comités de Desarrollo y Control Social y en el Volumen II el manual del Vocal de Control.

¿Cómo pueden los usuarios participar en las Juntas Directivas de las Empresas?

La participación de los usuarios en las juntas de las empresas de servicios públicos sólo está prevista para las empresas de servicios públicos oficiales del orden municipal; en esas empresas una tercera parte de los miembros de la junta directiva es escogida por el alcalde entre los vocales de control¹ registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social².

¿Qué debe hacer una persona para obtener el servicio público domiciliario que requiera?

Entregar a la empresa una solicitud que contenga, entre otros, los siguientes datos:

- ☞ Nombre del solicitante y documento que lo identifique
- ☞ Dirección donde desea que se le instale el servicio y
- ☞ Tipo de servicio que requiere.

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

La Ley no exige la autorización del propietario de un inmueble para que el arrendatario pueda solicitar la instalación de un servicio público.

1. Ver Participación ciudadana en Servicios Públicos Domiciliarios Volumen II – Manual del Vocal de Control.

2. Ver Participación ciudadana en Servicios Públicos Domiciliarios Volumen I – Manual de Comités y Desarrollo y Control Social.



¿Qué es el contrato de servicios públicos?

Es un acuerdo por el cual una entidad prestadora de servicios públicos se compromete a prestar un determinado servicio público domiciliario, a cambio de un precio en dinero. Es decir, ninguna persona puede recibir los servicios de manera gratuita. La empresa a través del contrato de servicios públicos señala unas condiciones de prestación iguales para todos los usuarios, y por eso este contrato, también se conoce como «contrato de condiciones uniformes».



¿Qué contiene el contrato de servicios públicos?

El contrato contiene el objeto, las partes, las condiciones de pago, los derechos y deberes de las partes, las condiciones del solicitante y de inmueble, el trámite de peticiones, quejas y recursos, las causales de suspensión del servicio y de terminación del contrato, condiciones de pago y facturación, el régimen legal del contrato, conductas que se consideran como incumplimiento del contrato y que son sancionables y los procedimientos para la práctica de visitas.

¿En qué momento inicia el contrato de servicios públicos?

Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa establece las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio; lo anterior siempre y cuando el solicitante y el inmueble reúnan las condiciones exigidas por la empresa.

¿Cuándo termina el contrato de servicios públicos?

El contrato de condiciones uniformes que celebra el usuario con la empresa de servicios públicos se da por termina-



do por las causas y bajo las formalidades señaladas en el mismo. También puede terminarse, según el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, por el incumplimiento reiterado del contrato o por el atraso en el pago de tres facturas.

También el prestador podrá proceder a dar por terminado el contrato y cortar el servicio:

- En el caso de acometidas fraudulentas o
- Por la demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio

¿Cuál es la diferencia entre corte y suspensión del servicio?

El corte del servicio es diferente a la suspensión.

Cuando la empresa suspende el servicio, el usuario queda imposibilitado para disfrutar de manera temporal del servicio pero el contrato sigue vigente y una vez se cancele el monto adeudado la empresa está en la obligación de reconectarlo.

Si lo que ocurre es que la empresa toma la decisión de cortar el servicio, esto significa que se da por terminado el contrato y para volver a disfrutar del servicio se debe hacer una nueva solicitud de conexión y pagar los costos de esa nueva conexión .

¿Dónde pueden los usuarios conseguir una copia del contrato de servicios públicos?

De conformidad con el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 es obligación de los prestadores de servicios públicos do-

Recuerde:

Es importante que conozca el contenido del contrato. Solicite copia en la oficina de atención al cliente de la empresa, la cual podrá darle la orientación que necesite.



miciliarios entregar a todo usuario que lo solicite, una copia del mismo. Por lo tanto, puede conseguir un ejemplar del contrato en la oficina de atención al usuario.

¿Cuál es la autoridad pública que revisa la legalidad de los contratos de condiciones uniformes?

De acuerdo con el artículo 73 de la Ley 142 de 1994, las comisiones de regulación de cada sector son las competentes para dar un concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos, cuando el contrato se someta a su consideración.

¿Quiénes son las partes del contrato de servicios públicos?

Según el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 son partes del contrato de servicios públicos, la empresa de servicios públicos y el suscriptor y/o usuario.

¿En qué consiste la solidaridad?

La solidaridad consiste en que si un arrendatario deja una deuda por servicios de un inmueble el propietario esta en la obligación de pagar esa deuda.

Por esta razón el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, dice que tanto el propietario del inmueble que recibe el servicio, como el suscriptor y los usuarios del servicio son responsables de las obligaciones y deberes establecidos en el contrato. Igualmente, son beneficiarios de los derechos contenidos en el mismo.

¿Si compro un inmueble quién responde por las deudas de servicios públicos?

En la compra de inmuebles urbanos se entiende cedido el contrato de servicios públicos y por lo tanto quien adquiere-



ra el inmueble será solidariamente responsable por las deudas de servicios públicos existentes al momento de la compra.

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 servicios públicos, salvo que las partes acuerden otra cosa.

Quien adquiera el inmueble será solidariamente responsable por las deudas de servicios públicos existentes en el momento de la compra. **Para efectuarse la cesión los contratos deben estar vigentes**, así por ejemplo, si al momento de la venta la empresa había retirado definitivamente la línea telefónica no hay solidaridad porque no existía contrato.

¿La solidaridad se puede romper?

Sí. La solidaridad se rompe si la empresa no suspende el servicio dentro del plazo señalado en el contrato.

En caso que la empresa sea negligente y no suspenda el servicio, el propietario sólo está obligado a pagar la deuda causada hasta el momento en que la empresa debía suspender el servicio. Los consumos que se causen de ahí en adelante sólo los paga el arrendatario.

¿En qué otros casos se rompe la solidaridad?

Si la empresa restablece el servicio sin que el usuario elimine las causas de la suspensión o el corte, *el propietario*





del inmueble no será solidario de las obligaciones que se causen a partir de tal restablecimiento y en consecuencia no estaría obligado al pago del servicio que se preste con posterioridad al rompimiento de la solidaridad.

En aquellos casos en que la instalación de nuevas líneas se efectúe en inmuebles en los que los suscriptores o usuarios se encuentren en mora en el pago del servicio con la empresa que va a instalar la nueva línea o servicio, debe interpretarse que no existe solidaridad dado que en ese caso al propietario del inmueble no se le puede causar perjuicio por la negligencia de la empresa que, estando obligada a verificar la situación de cartera del inmueble, no lo hace. 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.

¿Qué establece la Ley 820 de 2003 (Ley de arrendamiento), en materia de solidaridad?

El artículo 15 de la Ley 820 de 2003 permite que el propietario del inmueble no responda por las deudas de servicios públicos de su arrendatario, es decir que no sea solidario en ese pago, siempre y cuando el arrendatario constituya una garantía, que puede ser desde 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 la solidaridad?

El Decreto 3130 reglamenta el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y regula lo relacionado con las garantías admisibles por las empresas de servicios públicos para que el propietario se libere del pago de las deudas de servicios públicos de los arrendatarios y establece el procedimiento que se debe adelantar ante los prestadores de servicios públicos para el otorgamiento de tales garantías.



¿Las garantías que estableció la ley 820 de 2003 son para todos los contratos de arrendamiento?

No. Únicamente se aplica 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.

¿Y para los demás contratos?

En los demás casos se sigue 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 adquiriera el arrendatario.

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

Es necesario que el arrendador y/o el arrendatario denuncie o informe a la empresa que le presta el servicio, la existencia o terminación del contrato de arrendamiento y que el arrendatario presente las garantías necesarias que amparen el pago del servicio público respectivo.

¿Cómo se hace esa denuncia?

Los usuarios deben reclamar en las oficinas de los distintos prestadores de servicios públicos, los formularios que deben diligenciarse para denunciar el contrato de arrendamiento y luego presentar toda 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 efectúa la denuncia del



contrato y se remitan a la empresa las garantías o depósitos constituidos.

¿Es obligatorio constituir la póliza?

No es obligatorio. La póliza es uno de garantías admisibles para amparar el pago de los servicios públicos.

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

Depósito en dinero a favor de la empresa prestadora, garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias, fiador, endoso de títulos y/o garantías, fiducia y encargo fiduciario y en general cualquier garantía que cumpla con la finalidad de asegurar el pago de los servicios públicos por parte del arrendatario.

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

La empresa tiene un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación del formato en la entidad o empresa correspondiente, para aceptarla.

¿La empresa puede no aceptar la garantía?

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





¿Cuál es el valor de la garantía?

La garantía o depósito en ningún caso podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un periodo de facturación. El cargo fijo por unidad de consumo se establecerá por el promedio de los tres (3) últimos períodos de facturación, aumentado en cincuenta por ciento (50%).

¿Puede variar el valor de la garantía?

Sí. Si el promedio de consumo del arrendatario es superior al promedio del estrato, la entidad o empresa de servicios públicos puede solicitar que se ajuste el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo.

Si se presenta algún reclamo contra la póliza de seguro, ¿a dónde se debe acudir?

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

¿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 Empresas de Servicios Públicos podrían exigir garantías por un termino superior.

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

Apartir de la entrada en vigencia de la Ley 820 de 2003 (10 de julio de 2004), cuando las empresas de servicios



públicos domiciliarios instalen un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quién lo solicite. Para garantizar su pago, la empresa de servicios públicos podrá exigir directamente las garantías previstas a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago.

¿La garantía también asegura el pago de servicios adicionales ofrecidos por las empresas?

No. La garantía únicamente ampara el pago de las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, por lo tanto no aplica para lo relativo a avisos clasificados, servicios de valor agregado como Internet, consumo de llamadas a celulares, seguros, exequias, compra de electrodomésticos.

Si el arrendatario presta la garantía prevista en la Ley 820/03, ¿puede la empresa suspender el servicio por mora en el pago?

Aún estando constituida la garantía, en caso de mora en el pago de la factura de servicios públicos, la empresa debe suspender el servicio según lo establecen los artículos 130 y 140 de la Ley 142 de 1994. Por lo tanto, en caso de no pago, la empresa de servicios públicos domiciliarios podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario, dentro de las cuales se encuentra la suspensión del servicio.

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

La empresa debera cobrar directamente al arrendatario el valor que cubra la garantía, pudiendo ejercer contra él las acciones necesarias para obtener el pago.



¿Qué derechos y deberes adquiero al ser parte de un contrato de servicios públicos domiciliarios?

El régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142/94) ha establecido los siguientes derechos y deberes para todos los usuarios de dichos servicios.

 DERECHOS	 ALERTA	 SUGERENCIA
A un servicio continuo y de buena calidad.	Salvo caso de fuerza mayor y previa información al usuario, la empresa puede interrumpir el servicio.	
A participar en la gestión y control de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.		Participe conformando Comités de Desarrollo y Control Social.
A un tratamiento tarifario igual con cualquier otro consumidor con características de costos iguales para la empresa.	La empresa solo puede cobrar lo que se consume.	Revise su factura y compare los consumos para verificar que no existan desviaciones significativas.
A recibir oportunamente la factura.	El no recibo de la factura no lo exime de pagar el servicio.	
A una correcta estratificación y régimen de subsidios.		Todas las facturas de los diferentes servicios deben llegar con el mismo estrato para el mismo predio.
A un contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.	Los prestadores de servicios públicos domiciliarios están obligados a dar una copia del contrato de prestación de servicios públicos, al usuario que lo solicite.	Si no tiene el contrato, solicítelo, es importante que lo lea.
A presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos.	Todo prestador debe contar con una oficina de atención para que los usuarios puedan formular sus solicitudes.	Cuando tenga un problema con el servicio acuda primero ante el prestador.
Derecho a la Información.	La empresa no puede cobrar por proporcionar a los usuarios la información general que soliciten.	Recuerde que el prestador debe informar a los usuarios en un periódico de amplia circulación las actualizaciones tarifarias.
Ayuda por parte del prestador para la detección de fugas imperceptibles.	Una vez detectada la fuga, usted cuenta con un plazo de dos meses para remediarlas.	Verifique que las instalaciones de su vivienda se encuentren en buen estado.
Atención de quejas, peticiones, reclamaciones y recursos en un término de 15 días.	Tenga en cuenta los requisitos para presentarlas en forma oportuna y completa.	Solicite al prestador la información y los formatos para presentar sus peticiones, reclamaciones y recursos.



 DERECHOS	 ALERTA	 SUGERENCIA
A elegir el prestador del servicio cuando en la región existan dos o más empresas que presten un mismo servicio.		Tenga en cuenta las ventajas y desventajas que le ofrece cada prestador.
Pagar oportunamente los servicios.	La falta de pago dará lugar a la suspensión del servicio.	Evite pagar reconexión e intereses de mora.
Participar como ciudadanos.		Su participación contribuye al mejoramiento del servicio a través de proposiciones de planes y programas que resuelvan las deficiencias presentadas por las empresas.
Deber de usar racionalmente los servicios.	El agua y la energía que usted desperdicia, las pueden necesitar otras personas para vivir.	
Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones.	Evite que lo sancionen por manipulación indebida del medidor.	
Dar al servicio únicamente el uso que fue convenido con la empresa (residencial, comercial, industrial).	El incumplimiento de este deber puede acarrearle sanciones económicas, así como la suspensión y corte del servicio.	Si necesita cambiarlo deberá hacer la solicitud correspondiente.
Permitir la lectura de los medidores.		De esta forma puede obtener un cobro acorde con su consumo.
Velar por el adecuado estado del medidor y de las conexiones.		Así podrá evitar fugas del servicio, su hurto, y el pago de sanciones por fraude.
Informar al prestador cuando sea necesario reparar o reemplazar el medidor.	No trate de arreglarlo usted por su cuenta, esta es labor de un técnico especializado.	Usted puede contratar el técnico o solicitar este servicio al prestador.





3. Solicitudes ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios

¿En qué casos puedo acudir a la empresa?

Cuando tenga inquietudes o reclamaciones sobre la prestación del servicio, como por ejemplo, falla en la prestación del servicio, problemas de facturación, entre otras situaciones.

¿Cómo debo presentar las peticiones?

Las peticiones se pueden formular en forma escrita o verbal en las oficinas de atención al cliente de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Para presentar derechos de petición debe suministrar la siguiente información:

- ✓ Nombre del prestador a quien se dirige
- ✓ Descripción clara de los motivos de la petición
- ✓ Relación de los documentos que anexa, si los hubiere
- ✓ Nombre, firma e identificación de quien presenta la petición
- ✓ Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta y en lo posible número telefónico y correo electrónico
- ✓ Firma del peticionario

Los requisitos para la presentación del Derecho de Petición verbal son los mismos que para la petición escrita, en cuyo caso deberán ser consignados por el funcionario que atendió su solicitud.

Recuerde:

Para efectuar seguimiento al trámite de la solicitud escrita, deberá quedarse con una copia de la comunicación presentada, donde quede constancia que la empresa la recibió.



Recuerde:

En el caso que la petición sea presentada verbalmente el funcionario que reciba su solicitud debe suministrarle el número de radicado de la petición.

Modelo 1.
Formato para presentar peticiones

Ciudad _____ Día _____ Mes _____ Año 200__

Señor (a)
Gerente
Empresa
Ciudad

Referencia: Cuenta Interna No. _____

Yo, _____, persona mayor de edad, con domicilio permanente en esta ciudad, identificado como aparece después de mi firma, en el presente escrito, y obrando como usuario del servicio público domiciliario que presta su Empresa, respetuosamente me dirijo a su Despacho con el fin de elevar la siguiente Petición, conforme lo dispone el Artículo 23 de la Constitución Nacional, Artículos 153 y 158 de la Ley 142 de 1994, Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y Artículo 9° del Decreto 2223 de 1996, por las razones de Hecho y Derecho que a continuación expongo:

(comentar el caso)

(Haga sus peticiones)

PRUEBAS: Téngase como soporte de mi reclamación las que obran en los archivos magnéticos y documentales de la Empresa, y las siguientes que anexo:

Recibo correspondencia en: _____

Atentamente,

Firma _____

Nombres y Apellidos _____

C. C. No. _____ de _____

Dirección _____ Teléfono _____



¿Qué trámite le debe dar la empresa a mi petición?

La empresa cuenta con 15 días hábiles para responder su petición, queja o recurso, más 5 días hábiles para iniciar el trámite de notificación de la respuesta.

El plazo se cuenta desde el mismo día en que se presenta la solicitud y puede ampliarse si se requiere la práctica de pruebas, caso en el cual el usuario debe ser informado al respecto. También se amplía si es el usuario quien ocasiona la demora, por ejemplo, cuando no complementa la información adicional que le solicite la empresa para poder contestar la solicitud.

En el momento de notificación, la empresa le debe entregar una copia de la respuesta dada a su petición.

¿Qué respuestas puedo obtener?

En la respuesta al derecho de petición puede ocurrir lo siguiente:

1. Si la empresa responde satisfactoriamente, finaliza el trámite
2. Si la empresa responde negativamente a sus solicitudes, puede interponer, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, el recurso de reposición y en subsidio de apelación.
3. Si la empresa no responde dentro del término legal, se configura el SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.

¿Qué son los recursos?

Los recursos son un medio con que cuenta el usuario para que la empresa revise las decisiones, con el fin de que aclare, modifique, o revoque la decisión.

Si la respuesta de la empresa no es satisfactoria el usuario puede interponer, dentro de los cinco días siguientes a la notificación, los recursos de reposición y de apelación.



¿Contra cuáles decisiones de la empresa puedo presentar recursos?

Se pueden presentar recursos contra las decisiones de la empresa que consistan en:

- ✓ Negarse a celebrar el contrato de prestación del servicio
- ✓ Suspender la prestación del servicio
- ✓ Cortar el servicio
- ✓ Terminar el contrato de prestación del servicio
- ✓ Reclamación por facturación
- ✓ No conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia

¿Qué recursos puedo utilizar para oponerme a esas decisiones?

Los recursos que la ley ha previsto son el de reposición, el de apelación y el de queja.

Reposición: El recurso de reposición es el mecanismo a través del cual el usuario solicita al prestador que revoque o modifique la decisión proferida al responder la petición. Es tramitado y decidido por el funcionario de la empresa que tomó la decisión.

Apelación: Por medio de un recurso de apelación el usuario puede solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que revise la decisión del prestador para modificarla, confirmarla o revocarla. Este recurso es tramitado y decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de los Directores Territoriales.

Queja: Mediante este recurso el usuario puede solicitar que se revise la decisión de la empresa que niega el recurso de apelación. Es tramitado y decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de los Directores Territoriales.



¿Qué requisitos debo cumplir para presentar estos recursos?

- ✓ Los recursos deben presentarse en la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos del prestador del servicio público.
- ✓ Al presentar el recurso de reposición debe presentar también en forma subsidiaria y en el mismo escrito, el recurso de apelación. Esto significa que si la empresa decide el recurso de reposición de manera desfavorable para el usuario, la empresa debe trasladar inmediatamente el expediente a la Superintendencia para que decida la apelación.
- ✓ Estos recursos deben presentarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión de la empresa.
- ✓ Para presentar los recursos no se requiere intervención de un abogado; esto quiere decir que no necesita tramitadores para presentar su reclamo, puede hacerlo directamente usted.
- ✓ No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

Las personerías municipales deben asesorarlo en la presentación de los recursos cuando usted así lo solicite.

No se requieren tramitadores para presentar los recursos.

¿Es obligatorio presentar estos recursos?

No es obligación presentar estos recursos, pero en caso de que usted requiera demandar judicialmente la decisión de



la empresa, la ley exige que usted haya hecho uso de los recursos para admitir la demanda. Sólo hay un caso en que se admite la demanda aún sin haber presentado los recursos y es cuando la empresa no le dio oportunidad al usuario de presentar los recursos.

Recuerde:

Las empresas tienen el deber de informar los recursos que proceden en cada caso, el plazo para presentarlos y facilitar formatos a los usuarios para su presentación.

**Modelo 2.
Formato para presentar recursos**

Ciudad _____ Día ____ Mes _____ Año _____

Señor (a)
Gerente
Empresa
Ciudad

REFERENCIA: CUENTA INTERNA _____

Por medio de este escrito y con fundamento en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, presento ante usted Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación, para que se aclare, modifique o revoque la decisión tomada por la empresa a través de Resolución u oficio No. _____ de fecha _____.

Presento este recurso sustentado en las siguientes razones:

(HACER USO DE LOS ARGUMENTOS EN SU DEFENSA)

Cordialmente,

Firma _____
Nombres y Apellidos _____
C. C. No. _____ de _____
Dirección _____ Teléfono _____

°LSPD Art. 152A159



¿Qué plazo tiene la empresa para decidir el recurso de reposición?

Al igual que para responder toda petición, la empresa cuenta con 15 días hábiles contados a partir de la fecha de presentación del recurso; este plazo se puede ampliar cuando se requiera la práctica de pruebas.

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

Si usted interpuso el recurso de apelación al momento de presentar el recurso de reposición, la empresa debe enviar el expediente a la Superintendencia para que se tramite y decida el recurso de apelación.

Para remitir el expediente a la Superintendencia, la empresa tiene un plazo de 3 días hábiles contados a partir de la fecha en la cual el usuario sea notificado de la decisión del recurso de reposición.

¿Qué debo hacer si la empresa se niega a conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia?

En ese caso el usuario debe presentar ante la Superintendencia el recurso de Queja, para lo cual cuenta con un plazo de 5 días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito de queja, la Superintendencia ordenará a la empresa el envío del expediente y decidirá si el recurso debe o no admitirse. Si lo admite, procederá a resolverlo y si no, la decisión del recurso de reposición quedará en firme.

¿Puedo participar en el trámite de apelación ante la Superintendencia?

Sí. Estando el expediente en la Superintendencia, puede presentar escritos para ampliar los argumentos de inconformidad, así como aportar o solicitar pruebas.



¿Qué plazo tiene la Superintendencia para decidir los recursos de apelación y queja?

Este plazo está previsto en el artículo 60 del Código Contencioso Administrativo y es de 2 meses contados a partir de la fecha en que se reciba el expediente.

¿Si no estoy de acuerdo con la decisión de la Superintendencia puedo interponer algún otro recurso?

Agotado el trámite del recurso de apelación el usuario no cuenta con más recursos ante la empresa o la Superintendencia. Lo que puede hacer es demandar las decisiones de la empresa y de la Superintendencia ante la justicia de lo contencioso administrativo.

¿Durante el trámite de estos recursos la empresa puede cobrarme el valor de la factura?

El usuario está obligado a pagar las sumas que no sean objeto de reclamos, a más tardar en la primera fecha de vencimiento de su factura.

Lo que está en reclamación queda pendiente hasta que se resuelvan los recursos de reposición y apelación y sea notificada la decisión sobre los mismos.

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

El Código Contencioso Administrativo exige que la notificación sea personal y el usuario puede escoger entre notificarse él mismo o designar una persona que lo haga en su nombre. De no ser posible la notificación personal se efectuará por edicto.



¿En qué consiste el silencio administrativo positivo (SAP)?

El silencio administrativo positivo consiste en que si la empresa no respondió las peticiones o recursos dentro del término previsto en la ley se entiende que la petición o recurso se resolvió de manera favorable al usuario.

¿En cuáles peticiones es aplicable el SAP?

El SAP se aplica únicamente a las peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

¿Y los recursos de apelación y queja que decide la Superintendencia?

El SAP no se aplica en los recursos que tramita la Superintendencia, pues en este caso la ley le ha dado efectos negativos a la omisión de respuesta oportuna, es decir que si transcurrido el término de 2 meses sin que la Superintendencia haya decidido y notificado el recurso, se entenderá que el recurso fue resuelto en forma desfavorable al usuario.



¿Cuándo se configura el SAP?

El silencio administrativo positivo se configura cuando la empresa no emite la respuesta dentro del plazo de los 15 días o, cuando dicta la respuesta en ese plazo pero no inicia el trámite de notificación al usuario dentro de los 5 días siguientes.

¿Qué plazo tiene la empresa para reconocer el SAP?

Una vez configurado el SAP, la empresa debe hacer efectiva su solicitud dentro de las 72 horas siguientes.



¿Qué puedo hacer si la empresa no me reconoce el SAP?

Si la empresa no hace este reconocimiento, el usuario podrá acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos con un doble propósito:

1. Solicitar la imposición de las sanciones a que haya lugar por la no respuesta oportuna a la petición o al recurso.
2. Solicitar que la Superintendencia adopte las decisiones pertinentes para hacer efectivo el acto administrativo, es decir que la empresa le reconozca lo solicitado en la petición o recurso.

Se sugiere informar de esta situación por escrito a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, luego de transcurridos los plazos que legalmente tiene la empresa para responder las peticiones, quejas o recursos.

¿Opera el SAP cuando la empresa omite la remisión del expediente a la SSPD para el trámite del recurso de apelación?

No, el SAP opera frente a la omisión de las empresas de servicios públicos en dar respuesta a las peticiones, quejas o recursos dentro del término que establece el artículo 158 de la Ley de 142 de 1994.

¿Qué debo hacer cuando una empresa no me recibe sin justa causa una petición, queja o reclamo originada en el contrato de condiciones uniformes?

Las empresas de servicios públicos no se pueden negar a recibir quejas y reclamos, si ello ocurre debe informar a la





Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que verifiquen la situación y si es del caso inicien investigación administrativa en contra de la empresa prestadora.

¿Si la empresa no cumple las decisiones de la Superintendencia, en dónde me puedo quejar? ¿Qué acciones proceden?

El usuario puede acudir a la Superintendencia de Servicios Públicos y esta entidad puede requerir a la empresa para que cumpla, a través de la imposición de multas sucesivas.

El usuario también puede exigir a la empresa el cumplimiento acudiendo a la jurisdicción contencioso administrativa a través de la acción de cumplimiento reglamentada por la Ley 393 de 1997.

Modelo 3.

Formato para presentar investigación por SAP

Ciudad _____ Día _____ Mes _____ Año _____

Doctor (a) _____
Dirección Territorial (Centro, Norte, Oriente, Occidente, Suroccidente)
Ciudad _____

Respetado doctor (a)

Con fundamento en los Artículos 80.4 y 158 de la Ley de 1994, Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y Artículo 9° del Decreto 2223 de 1996, respetuosamente solicito a usted aplicar la sanción pertinente y ordenar el reconocimiento del silencio administrativo positivo de conformidad con lo estipulado en la Ley, debido a que la empresa _____ no respondió mi PETICIÓN radicada bajo el No. _____ de fecha _____ dentro de los términos establecidos por la Ley.

Cordialmente,

Firma _____
Nombres y Apellidos _____
C. C. No. _____ de _____
Dirección _____ Teléfono _____

Anexo: Copia de la petición
Copia de la solicitud del Silencio Positivo





4. Facturación, sanciones por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes y suspensión del servicio

¿Por qué es importante la factura?

La factura de servicios públicos domiciliarios es muy importante porque es la cuenta que la empresa prestadora entrega al usuario por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

La empresa cobrará al usuario el consumo real del servicio objeto del contrato de condiciones uniformes, determinado a través de medios técnicos de medición, como los medidores o contadores.

¿Qué contiene una factura de Servicios Públicos Domiciliarios?

Una factura debe contener la información necesaria para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa al elaborar la factura se ciñó a ley y al contrato de condiciones uniformes, cómo 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 el modo en que debe efectuarse el pago.



¿Qué cobros puede hacer la empresa en la factura?

En la factura sólo se puede incluir el valor de los consumos y los demás servicios inherentes relacionados con el contrato de servicios públicos, tales como derechos de conexión y el IVA en el servicio de telefonía.



También se puede incluir el cobro de intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas de servicios públicos y el servicio de alumbrado público el cual, según la Corte Constitucional es un servicio inherente al servicio público domiciliario de energía eléctrica.

¿Qué autoridad atiende las reclamaciones por el servicio de alumbrado público?

El usuario debe dirigirse al alcalde del municipio respectivo.

¿Si la empresa presta otros servicios diferentes al servicio público domiciliario, o presta varios servicios públicos, cómo debe cobrarlos?

En la factura de los servicios públicos domiciliarios no se pueden cobrar servicios comerciales tales como crédito para electrodomésticos, servicios exequiales, etc., sino que éstos deben tener un cupón separado.

Si en una misma factura se cobran varios servicios públicos, cada uno debe estar totalizado por separado.

¿Si el predio está desocupado, qué cobros me pueden hacer?

Cuando el inmueble o predio se encuentra desocupado sólo procede el cobro del cargo fijo. Para el caso de los servicios de acueducto y alcantarillado el Artículo 5.3.1.3. de la Resolución expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA-, cuando un inmueble este desocupado se puede solicitar la suspensión del servicio de comun acuerdo entre usuario y empresa y en tal caso no se efectuara cobro alguno mientras dure suspendido el servicio. En el caso del servicio de aseo, de acuerdo con el Artículo 18 de la Resolución CRA 233 de 2002, cuando un inmueble este desocupado se puede informar a la empresa y cumplir con los requisitos del Artículo



lo citado, a efectos de que se le aplique la tarifa de inmueble desocupado.

¿Tiene la empresa algún plazo para facturar mi consumo?

Sí. Una vez entregada la factura, la empresa tiene un plazo de 5 meses para cobrar los bienes o servicios que no hayan sido facturados por error u omisión no se pueden incluir cobros de bienes o servicios que se hayan causado con anterioridad al quinto mes de haber entregado las facturas.

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

No existe norma alguna que obligue a las empresas a dejar comprobante de toma de lectura de los medidores. Sin embargo, si el contrato de servicios públicos así lo establece, las empresas deben cumplir con esa obligación.

¿Cuál es el término para que el prestador entregue la factura?

El suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura, y así mismo la empresa se obliga a entregarla por lo menos con 5 días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago. (Ver Resolución 108 de 1997, Artículo 46 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, Resolución 151 2001 Artículo 1.3.21.3 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y





Saneamiento Básico y Resolución 575 de 2002, Artículo 7.2.2 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones)

¿Los particulares pueden crear oficinas de recaudo de las facturas de servicios públicos domiciliarios y cobrarle al usuario un porcentaje por la prestación del servicio?

Si un particular organiza una oficina de recaudo de las facturas de servicios públicos por su propia cuenta y riesgo sin que exista contrato de recaudo con la empresa prestadora y el usuario solicita el servicio a ese recaudador particular, el usuario asume el costo de ese servicio. Si el particular tiene contrato de recaudo con la empresa, el usuario no está obligado a pagar ese servicio al particular, pues el costo lo cubre la empresa quien lo recupera a través del cobro del cargo fijo, cuando no existe cobro de cargo fijo como es el caso de energía, la empresa lo recupera vía tarifa en el cargo por comercialización.

¿Cuándo se considera inoportuno un cobro?

Se considera que un cobro es inoportuno, cuando pasados 5 meses de haber prestado el servicio o suministrado un bien, la empresa no lo haya facturado.

¿Si el cobro inoportuno es por un medidor que me colocaron hace un año, me lo pueden facturar?

El artículo 150 de la Ley 142 de 1994 habla de bienes o servicios dejados de facturar, por lo tanto si le cambiaron el medidor y no lo facturaron oportunamente, debe aplicarse este artículo.





¿Es posible el cobro de intereses de mora en los servicios públicos domiciliarios?

Sí. Las empresas pueden cobrar intereses de mora pero solo sobre el valor del servicio (consumo y cargo fijo) y de las obligaciones tributarias que se cobren en la factura, incluida la contribución de solidaridad que debe pagar los estratos 5 y 6, así como los usuarios industriales y comerciales.

Los intereses de mora que se cobren a los usuarios residenciales deben liquidarse conforme a la tasa de interés prevista en el Código Civil, y a los usuarios comerciales e industriales se les aplica el interés moratorio comercial.

¿Cuánto tiempo tiene la empresa para ejecutar el cobro de una factura?

La factura expedida por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, es considerada por expresa disposición legal como título ejecutivo y por lo tanto el plazo que tiene la empresa para cobrarla judicialmente es de 5 años.

¿Si la empresa factura por un largo tiempo en un estrato superior, cuando reclame sólo me debe devolver cinco meses hacia atrás?

Si la empresa aplicó incorrectamente el Decreto de estratificación expedido por el alcalde, la empresa debe reconocer al usuario el mayor valor cobrado durante todo el tiempo en que permanezca en el estrato más alto, sin importar la fecha en la cual el usuario presente la reclamación.

¿Qué ocurre si en un periodo de facturación me llega un consumo muy alto frente a los promedios anteriores?

En principio corresponde a la empresa verificar esta anomalía antes de facturar, pero si factura sin haber revisado,



usted debe reclamar, y la empresa le debe facturar el promedio de los consumos anteriores hasta tanto verifique la anomalía.

¿Qué debo hacer cuando no llega la factura al inmueble?

Si no recibió la factura a su debido tiempo, debe ir a la empresa a buscarla y reclamar un duplicado para realizar el pago oportunamente.

¿Si estoy al día en los pagos y se suspende alguno de los servicios, a que tengo derecho?

De conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 si el servicio falla durante 15 días continuos ó más dentro de un mismo periodo de facturación, sólo se puede cobrar lo efectivamente consumido. La empresa pierde el derecho a cobrar el cargo fijo y el descuento de este cargo lo debe hacer de oficio la empresa, es decir sin que se requiera la solicitud previa del usuario.

Si por causa de fallas en el servicio se le daña algún electrodoméstico o sufre algún otro perjuicio, puede solicitarle a la empresa que lo indemnice.

En el caso del servicio de aseo este no se cobra, si en un lapso de 30 días la frecuencia de recolección es inferior al 50% de lo previsto en el contrato para la zona en que se halle el inmueble.

También tiene derecho a la indemnización de perjuicios.

¿Qué es y cómo se mide el consumo?

El consumo es el elemento principal del precio que la empresa le cobra al suscriptor o usuario.

El consumo se mide con instrumentos técnicos o medidores (contadores) individuales; si no es posible medir el consu-



mo con estos elementos, el valor del consumo puede fijarse teniendo en cuenta consumos promedios anteriores del mismo usuario o de usuarios con hábitos de consumo similares. También puede determinarse mediante aforos individuales.

¿Qué quiere decir tipo de uso del servicio?

Es el uso que se le da al servicio; existen dos clases de uso: el residencial y el no residencial. Este último comprende a los inmuebles oficiales, comerciales e industriales, entre otros.

¿Qué pasa cuando un usuario cambia de uso del servicio y no informa a la empresa?

Cuando un usuario quiere cambiar el uso del servicio contratado, debe adelantar el trámite previsto por la empresa en el contrato de condiciones uniformes. Si no lo hace, la empresa puede adoptar la decisión correspondiente frente a este incumplimiento.

¿Qué es período de consumo?

Es aquél que comprende las fechas durante las cuales se realizó el consumo y el número de días en que se utilizaron los servicios. Generalmente son 30, pero en ocasiones puede ser 29, 31 o 32.

¿Qué situaciones pueden alterar la medición del consumo?

Principalmente las fugas de agua, el mal estado o las fallas de funcionamiento de los medidores o contadores y los fraudes en las conexiones, acometidas o contadores.





¿En caso de fugas de agua, qué debo hacer?

La empresa debe colaborarle al usuario para detectar el sitio y causa de las fugas imperceptibles de agua, y una vez detectadas, el usuario tiene un plazo de 2 meses para efectuar las reparaciones necesarias.

Durante esos 2 meses la empresa cobrará el consumo promedio del usuario durante los últimos 6 meses.

¿En qué consiste el fraude?

El fraude consiste en la alteración intencional de las características físicas de uno o varios de los componentes del equipo de medición (conexiones, acometidas, medidores o líneas) que afecta su normal funcionamiento, ocasionando modificaciones en la medida real del consumo del usuario.

¿Cómo se determina que hay fraude?

Las conexiones directas a la red antes del medidor que afecten el consumo, así como la inversión de fases ó by-pass en el medidor son situaciones de fraude, razón por la cual su existencia se determina a simple vista.

En el caso de irregularidades externas en el medidor, tales como sellos rotos, rotura de tapas o del vidrio protector es necesario retirar el medidor para comprobar técnicamente si hubo o no manipulación interna; si como resultado de esa prueba técnica se encuentra que hubo manipulación interna en el medidor, se presume la existencia de fraude.

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

La Ley no señala en que casos las empresas deben realizar visitas. Sin embargo, podrá hacerlo en el caso de desvia-



ciones significativas o cuando detecte anomalías en los equipos de medida.

Así mismo, si el suscriptor o usuario lo solicita, la empresa debe acudir a verificar el funcionamiento de los medidores.

**No manipule las
acometidas ni el
medidor, puede in-
currir en un fraude.**

¿Quién tiene la obligación de revisar los medidores?

Corresponde tanto al suscriptor o usuario, como a la empresa cerciorarse del correcto funcionamiento de los medidores. Pero la revisión técnica debe solicitarse preferiblemente a la empresa.

¿Quién paga los gastos del cambio de medidor?

Es obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de la empresa cuando se determine que su funcionamiento no permite la lectura de los consumos adecuadamente, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

¿Qué ocurre si el usuario no cambia el medidor?

Es preciso tener en cuenta que si el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

¿Puede la empresa de energía cobrar alquiler del contador?

Ni la ley ni la regulación tienen previsto que la empresa pueda efectuar este tipo de cobros; sin embargo, si la empresa lo tiene así señalado en el contrato de condiciones uniformes podría hacerlo.



¿La empresa puede cambiar en cualquier momento el medidor?

Si el usuario no cumple con su obligación de hacer reparar el medidor, o de cambiarlo siendo esto necesario para medir adecuadamente el consumo, la empresa puede cambiar el medidor y los costos corren por cuenta del usuario.

No obstante lo anterior, debe tenerse en cuenta que según lo dispuesto en el numeral 7.6 del anexo de la Resolución 070 de 1998 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, procede la solicitud de cambio del medidor por desarrollo tecnológico únicamente cuando el equipo actual no esté dando las medidas correctas o no cumpla con la clase de precisión que determine la Comisión de Regulación.

Las empresas también pueden retirar temporalmente los medidores para verificar su estado.

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

No es obligatorio que la empresa informe a cerca de la revisión de los medidores, sobre todo si se trata de presuntos fraudes.

¿Cuáles son los requisitos para que un prestador del servicio pueda imponer sanciones a sus usuarios?

Las sanciones que imponen las empresas con ocasión de la prestación de los servicios públicos deben estar previstas en el contrato de condiciones uniformes al igual que el procedimiento y las causas que originan dichas sanciones. Para la imposición de sanciones la empresa debe adelantar un trámite o procedimiento que garantice al usuario sus derechos de defensa y contradicción.



¿Qué derechos tengo durante la práctica de la visita de la empresa?

- ✓ A que el personal que revise o retire los medidores acredite su calidad de contratista o funcionario de la empresa, para lo cual deberá identificarse debidamente.
- ✓ A estar presente y participar en la labor de mantenimiento y revisión del medidor, así como a recibir la asesoría técnica necesaria para su adecuada defensa.
- ✓ A que se deje constancia escrita del resultado de la inspección.
- ✓ A que la prueba técnica del medidor también se realice en un laboratorio diferente al de la empresa cuando esto sea posible.

¿Si en la visita la empresa encuentra alguna anomalía que actuación debe adelantar la empresa?

De conformidad con el artículo 28 del Código Contencioso Administrativo las empresas deberán comunicar al afectado, por el medio más eficaz, que va a iniciar una actuación administrativa y cuál será el objeto de la misma para garantizar el debido proceso y el derecho de defensa.

Cuando la empresa haya recaudado el suficiente material probatorio, previo análisis del mismo, podrá formular o imputar los cargos, frente a los cuales el usuario tiene derecho a oponer sus argumentos, solicitando incluso la práctica de pruebas adicionales.

¿Después de rendir los descargos, qué trámite sigue?

Si luego de los descargos y las pruebas practicadas la empresa concluye que existe una anomalía en el medidor, dictará una decisión empresarial recuperando el valor de



la energía consumida por el usuario y no registrada en el medidor debido a la anomalía del mismo; así mismo la empresa podrá cobrar el valor de los sellos y demás elementos necesarios para asegurar que el medidor siga funcionando correctamente.

Además, las irregularidades en los equipos de medición dan lugar a la suspensión o terminación del contrato.

En esa decisión la empresa debe informarle que si no está de acuerdo puede interponer los recursos de reposición y apelación.

Recuerde:

- ✓ Cuando no tenga conocimiento de la visita, el cliente puede comunicarse con la Línea de Atención al Cliente de la empresa, con el fin de solicitar información al respecto.
- ✓ Siempre exija el carné y el nombre de la persona que lo visita.
- ✓ No de dinero a ninguna persona. Todo cobro que realice la Empresa lo hace a través de la factura.
- ✓ Informe a la Empresa cualquier anomalía presentada en su contador.
- ✓ Exija copia de la hoja de trabajo o el informe de visita técnica.
- ✓ Comunique a la Empresa si su contador presenta alguna irregularidad o anomalía, con eso evitará mayores costos.

¿En qué casos puede suspenderse el servicio?

El servicio puede suspenderse por las causas expresamente previstas en el contrato de condiciones uniformes y por



las causas señaladas en la Ley de Servicios Públicos, que son las siguientes:

- ✓ Mora en el pago de la factura cuando contra ésta no se han interpuesto recursos
- ✓ Anomalías en las acometidas, medidores, conexiones o líneas
- ✓ Alteración unilateral por parte del usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio
- ✓ Por el acuerdo entre la empresa, el usuario y los terceros que puedan resultar afectados
- ✓ Para hacer reparaciones y evitar perjuicios al inmueble

¿En qué casos NO puede suspenderse el servicio?

El servicio no puede suspenderse en los siguientes casos:

- ✓ Cuando se impida el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos especialmente protegidos en razón de sus usuarios, o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad, como es el caso de entidades públicas educativas, centros penitenciarios, hospitales, acueductos, sistemas de seguridad, establecimientos de seguridad terrestre y aérea, comunicaciones, entre otros.
- ✓ El servicio no puede suspenderse cuando se encuentren peticiones, quejas y recursos pendientes de resolver con respecto a la factura pendiente de pago.
- ✓ El servicio tampoco puede suspenderse por la falta de pago de deudas distintas al costo de la prestación del servicio público que se facture.



¿La empresa debe avisarle previamente al usuario que va a suspender el servicio?

Si se trata de una suspensión por falta de pago, en las facturas se anuncia la fecha a partir de la cual procede la suspensión del servicio.

Cuando se trata de una suspensión como sanción por anomalía, la empresa debe adelantar un trámite administrativo en el cual le avise al usuario que si se encuentra probada la anomalía se suspenderá el servicio, permitiendo al usuario que se defienda y evite esa sanción.

¿Cuánto tiempo tiene la empresa para restablecer el servicio después de una suspensión?

Es deber de la empresa restablecer el servicio una vez superadas las causas que dieron lugar a la suspensión o corte, salvo cuando el corte se produzca por demolición del inmueble.

El servicio se debe restablecer en el plazo que fija el contrato de condiciones uniformes, o la regulación de cada sector, sin exceder de todas formas del plazo señalado en la regulación vigente.

Así, para el caso de energía y gas, la Resolución CREG 108 de 1997 establece que ese plazo máximo es de 3 días. Para acueducto, alcantarillado y aseo, el término es de 2 días hábiles siguientes al pago según el artículo 32 del Decreto 302 de 2000. En telecomunicaciones, la Resolución 575 de 2002 expedida por la CRT señala en el artículo 7.2.5 que la reanudación del servicio debe realizarse a mas tardar dentro de los 5 días hábiles.



5. Generalidades y definiciones relativas al contrato de servicios publicos

¿Qué es la 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.

¿De quién es la acometida?

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien las hubiere pagado, si están adheridos al inmueble, son de propiedad del dueño de este.

La empresa no podrá disponer de ellas sin la autorización del propietario, salvo que se trate de labores de mantenimiento o reposición.

¿Qué es el cargo de conexión del servicio?

Este cargo es el que cubre los costos de la acometida y el medidor y deben ser cubiertos por el usuario. El cargo por conexión será cobrado por una sola vez y será financiado obligatoriamente a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 en plazos no inferiores a 3 años. Para los usuarios de los demás estratos la financiación es facultativa.

¿Quién repara los daños ocasionados en las acometidas?

La atención de los daños que se puedan presentar en la acometida, serán asumidos por el usuario.



¿Qué es una tarifa?

Es el precio que se cobra por la prestación del servicio; este precio debe reflejar los costos en los que incurre la empresa para prestar el servicio.

¿Qué cargos incluye la tarifa?

⇒ **El cargo fijo**, costo en que incurre la empresa para garantizar la disponibilidad permanente del servicio, se utilice o no, de tal manera que cubra los gastos de administración, facturación, medición y demás actividades permanentes.

Actualmente, por disposición de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, el servicio de energía eléctrica no tiene cobro de cargo fijo.

⇒ **El cargo por consumo**, precio que el usuario paga por unidad de servicio consumido, es decir, por impulso en telecomunicaciones, por kilovatio de energía, y por metro cúbico de agua o de gas natural.

⇒ **El cargo por aporte de conexión**, valor que la persona prestadora del servicio puede cobrar al suscriptor por la conexión de cada inmueble al sistema o red existente, y debe corresponder a los costos directos de conexión del usuario del servicio.

Recuerde

Actualmente no se cobra cargo fijo en el servicio de energía eléctrica.

¿Cómo identificar incrementos tarifarios?

Los usuarios tienen derecho a que las empresas publiquen, en diarios locales o nacionales, los nuevos valores de las tarifas, cuando proceda su actualización por variación del índice de precios al consumidor.



¿A todos los usuarios nos cobran la misma tarifa?

La tarifa es igual para todos los usuarios. Lo que ocurre es que el valor cobrado en la factura puede variar dependiendo de si se trata de usuarios subsidiados o usuarios que pagan contribución de solidaridad.

¿Y entonces la estratificación para qué sirven?

La estratificación se utiliza para clasificar a los usuarios residenciales en grupos, teniendo en cuenta sus características sociales y económicas.

La estratificación es necesaria para:

- ⇒ Seleccionar los estratos que requieren subsidios para el pago de los servicios y los estratos que deben hacer contribuciones para ayudar a subsidiar
- ⇒ Realizar programas sociales como expansión y mejoramiento de infraestructura de servicios públicos y vías, campañas de salud y saneamiento, programas educativos y recreativos, en las zonas que más lo requieren
- ⇒ Para que las autoridades municipales cobren el impuesto predial teniendo en cuenta las diferencias de estrato

¿Cuáles son los estratos?

- Estrato 1- Bajo-Bajo
- Estrato 2- Bajo
- Estrato 3- Medio Bajo
- Estrato 4- Medio
- Estrato 5_ Medio Alto
- Estrato 6- Alto





¿Qué usuarios se benefician de los subsidios?

El Estado ha dispuesto subsidiar el pago de servicios públicos domiciliarios a los habitantes de las viviendas y predios ubicados en los estratos más bajos. Para esto, es necesario también que los estratos altos paguen un sobrecosto solidario

Por eso solo los estratos 1, 2 y 3 reciben subsidio.

El estrato 4 no recibe subsidios, ni paga contribución.

Los estratos 5 y 6 pagan contribuciones para financiar los subsidios de los estratos 1, 2, y 3.

¿Por qué las empresas cobran contribuciones superiores al 20% que exige la Ley 142?

Esto solo se presenta para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo porque existe un régimen de transición tarifaria, es decir, no se ha logrado alcanzar el tope máximo sobre subsidios y contribuciones que fijó la ley.

¿Las empresas de distinto sector pueden facturar con diferente estrato a un mismo predio?

No. Deben aplicarle el mismo estrato en todos los servicios, si no es así, debe solicitar en la Oficina de Planeación del su municipio una certificación del estrato asignado al predio, con esta certificación el interesado presenta un derecho de petición ante la empresa correspondiente solicitando la unificación del estrato.

Recuerde:

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



¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con el estrato asignado?

En primera instancia pueden acudir ante la Alcaldía Municipal. Si esa reclamación no es atendida satisfactoriamente por la Alcaldía, el usuario puede presentar reclamación ante el Comité Permanente de Estratificación.

Si en el municipio no se ha expedido el decreto de estratificación, Usted debe acudir en primera instancia ante la empresa que presta el servicio y en segunda instancia ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Recuerde:

Las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos de las empresas, las personerías, y los Comités Permanentes de Estratificación pueden asesorarlo si usted no está de acuerdo con el estrato asignado.

¿Cómo funciona el Comité Permanente de Estratificación?

Los Comités Permanentes de Estratificación funcionan en cada municipio y distrito de acuerdo con el modelo de reglamento interno que les suministre el DANE.

Los Comités son veedores de la labor de estratificación de la Alcaldía y están conformados por representantes de la comunidad y por representantes de las empresas de servicios públicos domiciliarios.





6. Particularidad de los servicios públicos domiciliarios

6.1 Energía eléctrica

¿Qué es el servicio público domiciliario de energía eléctrica?

Según lo ha definido el artículo 14 numeral 25 de la ley 142 de 1994, este servicio público consiste en el transporte de energía eléctrica desde 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 del servicio de energía eléctrica.

¿Para qué sirve el contador de energía?

El contador es el instrumento utilizado para medir los kilovatios por hora (KWH) que consumen en un inmueble.

¿Qué cuidados debo tener con el contador?

- ⊙ El contador podrá ser instalado o retirado por personal calificado (técnico electricista con licencia) previa autorización de la empresa. De igual forma podrá hacerlo un empleado o contratista de la empresa que presta el servicio
- ⊙ No se debe manipular el contador sin la autorización de la empresa
- ⊙ No se pueden romper los sellos, porque éstos son una medida de control y seguridad y si el usuario los daña, puede ser sancionado por la empresa
- ⊙ Es necesario instalar la caja del contador en un sitio de fácil acceso para su lectura, de acuerdo con las normas de la empresa



¿Los cortes de energía causan descuento en la factura?

Únicamente dan lugar a descuento los casos autorizados por la ley y la regulación, como son las interrupciones programadas por mantenimiento en las redes de uso general, siempre y cuando éstas se acumulen y superen los límites establecidos por la comisión de regulación.

Igual ocurre con las interrupciones no programadas, como por ejemplo, una avería o daño en un componente de la red.

¿Cuáles interrupciones no dan lugar a descuento?

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

- ⦿ Por fuerza mayor.
- ⦿ Por racionamiento programado del sistema eléctrico nacional debido a insuficiencia en la generación.
- ⦿ Cuando la interrupción es solicitada por un organismo de socorro.
- ⦿ Cuando la interrupción dura menos de un minuto.
- ⦿ Las que son causadas por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por el usuario.

¿ En caso de interrupción por fuerza mayor, la empresa debe avisar a los usuarios?

La empresa bajo su responsabilidad debe reportarle oficialmente a la Superintendencia la ocurrencia de la fuerza mayor que impide la prestación del servicio. Si esa interrupción va a presentarse por un término superior a los tres días, la empresa deberá informarle esta situación a los usuarios transcurridos dos días de la ocurrencia de la fuerza mayor, mediante publicación en un diario que circule en





la zona afectada, o en su defecto, en otro medio de comunicación masivo disponible en la región o área afectada.

¿Qué debo hacer para obtener ese descuento?

La empresa prestadora del servicio tiene el deber de efectuar ese descuento en la factura.

¿Ese descuento se debe hacer cada vez que se presente un corte?

El descuento se hace efectivo con posterioridad a evaluar si se superaron los índices máximos trimestrales aprobados para las empresas por la Comisión de Regulación.

Es decir que ese descuento se ve reflejado en la factura siguiente al trimestre vencido de corte del servicio.

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

Sí, la Comisión de regulación fija el número máximo de interrupciones y su duración en horas para todas las empresas, pero las empresas pueden distribuir ese límite en los cuatro trimestres del año. En todo caso la Comisión de Regulación debe aprobar esos valores trimestrales.

¿Cómo se entera el usuario de esos límites?

La empresa que opera las redes de energía, que en algunos casos es el mismo comercializador del servicio, debe publicar los valores máximos admisibles que se definan para cada trimestre con anterioridad al trimestre respectivo, en un diario o medio de comunicación masivo de amplia circulación en la zona donde se presta el servicio.

Estos valores máximos deben aparecer también en la factura mensual que se le emita a cada usuario.



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

- ⊙ Debe aparecer el nombre, el código y el número del grupo del circuito al cual se encuentra conectado el usuario.
- ⊙ El indicador DES (duración de las interrupciones) y FES (frecuencia de esas interrupciones) del período correspondiente y su valor máximo permitido
- ⊙ El valor a compensar al usuario, lo cual se ve reflejado en un menor valor de la factura cuando estos límites se hayan excedido.
- ⊙ El nombre, la dirección y el teléfono del operador de la red a la cual está conectado el usuario.

¿Qué sucede si el usuario ha contabilizado otros indicadores diferentes a los que ha informado la empresa?

En caso de controversia entre el usuario y la empresa por estos indicadores, le corresponde al usuario presentar la reclamación respectiva ante el comercializador, quien a su vez solicitará al operador de red que pruebe que sus indicadores son los correctos.

¿ A qué autoridad le corresponde vigilar que la empresa informe al usuario sobre la calidad del servicio, que esa información sea verídica y que efectivamente le compensen a los usuarios esas interrupciones?

Es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ejercer la inspección y vigilancia sobre estos aspectos, lo cual se puede hacer mediante seguimiento a los indicadores de calidad reportados por las empresas al Sistema Unico de Información SUI , visitas pe-



riódicas a las empresas, investigaciones a solicitud de los usuarios o al resolver el recurso de apelación cuando exista reclamación por no efectuar compensaciones en la factura.

Además, los usuarios pueden interponer las acciones judiciales que sean necesarias para que la empresa repare los perjuicios causados por esas interrupciones, distintos a los descuentos vía factura.

Los aspectos relacionados con facturación, revisión de equipos de medida, suspensión y corte del servicio, así como sanción por anomalías, pueden ser consultados en la parte general de esta guía, ya que para el servicio de energía no existe un tratamiento diferente en esos aspectos.

¿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, **siempre y cuando** el usuario facilite el acceso para la toma de las respectivas lecturas.

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

Si se ha suspendido el servicio debido a que el usuario no facilitó el acceso al inmueble para la lectura del medidor, la empresa **podrá** solicitar como requisito para la reconexión, que el medidor sea ubicado en un sitio de fácil acceso desde el exterior.

En el caso de nuevos usuarios, la empresa puede exigir que el medidor se encuentre en un sitio de fácil acceso desde el exterior.





¿El usuario debe adquirir el medidor, efectuar la calibración del medidor o la adecuación de instalaciones directamente con la empresa que le suministra el servicio?

No. El usuario es libre de adquirir estos bienes o servicios con otras empresas o personas, siempre y cuando estos cumplan con los requisitos técnicos definidos por las empresas en el contrato de condiciones uniformes, requisitos que no podrán superar la normatividad técnica vigente.

¿Cuál es la norma o reglamento que fija las condiciones de seguridad en la utilización de la Energía Eléctrica y las condiciones de calidad de las instalaciones o productos?

El documento que contiene dichas disposiciones es el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – **RETIE**, expedido por el Ministerio de Minas y Energía, el cual puede ser consultado en el sitio Web: www.minminas.gov.co.

¿En qué casos la Empresa puede estimar los consumos sin tomar la lectura del medidor?

Los usuarios y la empresa tienen derecho a que los consumos se midan adecuadamente y con los instrumentos técnicos disponibles para ello. Sin embargo, la empresa podría estimar consumos del usuario sin tomar lecturas del medidor por las siguientes causales:

- ⊙ Cuando a un suscriptor o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso.
- ⊙ Cuando, sin acción u omisión no se halla instalado el equipo de medición



¿Si no existe medidor individual la empresa puede estimar los consumos?

Sí. Pero únicamente en los siguientes casos:

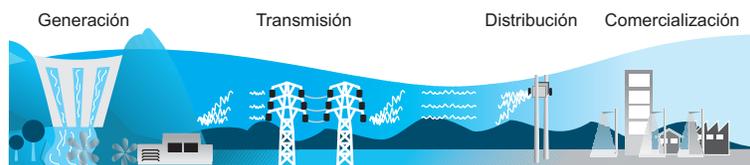
- ⦿ Por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, el consumo se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis meses de los suscriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la empresa. Para usuarios no residenciales se determinará con base en aforos individuales.
- ⦿ Cuando existe un medidor colectivo y no es posible técnicamente la instalación de medidores individuales, el consumo se determina así: primero se establece el consumo colectivo en el período respectivo y luego se divide ese consumo por partes iguales entre el número total de usuarios.

¿Los periodos de facturación urbana y rural deben estar claramente estipulados en el Contrato de Condiciones Uniformes?

Si. Debe encontrarse claramente estipulado el tiempo, el modo y la forma en la cual la empresa mide los consumos y entrega la facturación a sus usuarios.

¿La empresa puede exigir al usuario especificaciones técnicas mayores a las que necesita para su conexión?

No. Pero cuando la empresa considere que desde la conexión del usuario se puede dar servicio a otros usuarios,





podrá exigir un sobredimensionamiento en las especificaciones técnicas y deberá reconocer los costos adicionales en que incurra el usuario.

¿Las empresas distribuidoras de energía están obligadas a realizar mantenimientos a transformadores, equipos y redes de menos de 1000 voltios que no son de propiedad de la empresa?

Si. Estas empresas tienen la obligación de administrar, operar y mantener las redes de distribución de menos de 1000 voltios, independientemente de quien sea el propietario, puesto que dicha actividad se remunera vía tarifa.

¿Si un usuario es propietario de un activo eléctrico de nivel de tensión uno (transformador, equipo o red local de 220v) tiene derecho a descuento dentro de la factura mensual?

Si. Cuando un usuario es el propietario de un activo del nivel de tensión uno, tiene derecho a que la empresa con la cual tiene suscrito el contrato, le descuenta de oficio la parte correspondiente a inversión por cargo de distribución.

¿Si un usuario vende a una empresa distribuidora un activo eléctrico de nivel de tensión uno (transformador, equipo o red local de 220v), este pierde el descuento dentro de la factura mensual?

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





6.2 Gas Natural

¿Qué es el gas natural?

El gas natural es una mezcla combustible de gases que constituye una fuente de energía limpia, que no contamina el medio ambiente, que no presenta riesgos, y no es tóxico para la salud humana, siempre y cuando los gasodomésticos tengan una adecuada ventilación y buen mantenimiento.

¿Cuáles son los gasodomésticos?

Son los artefactos que están fabricados según normas técnicas para ser utilizados con gas natural: estufa, horno, calentadores.

¿Se debe tener algún cuidado especial para evitar accidentes con el gas natural?

Es necesario que se haga un uso adecuado de este servicio para evitar fugas de gas, como por ejemplo:

- ⦿ No dejar los quemadores encendidos si no los está utilizando
- ⦿ No permitir que los líquidos se derramen, estos apagan los quemadores y dejan escapar el gas
- ⦿ No dejar que los niños manipulen los gasodomésticos
- ⦿ No coloque elementos ni sustancias combustibles (papel, pinturas, telas, alcohol, fosforos, velas y encendedores) cerca de los gasodomesticos o del centro de medición
- ⦿ Los gasodomésticos necesitan suficiente aire para realizar una combustión completa, segura y eficiente. Por lo tanto no obstruya las rejillas de ventilación del recinto o de los gasodomésticos y por ningún motivo utilice un gasodoméstico en un recinto totalmente cerrado



- ⦿ Los gasodomésticos deben conectarse con mangueras de alta resistencia o conectores metálicos flexibles, fabricados de acuerdo con normas de calidad
- ⦿ Las conexiones deben estar lejos de las superficies calientes del gasodoméstico y nunca en contacto con la llama
- ⦿ Evite todo tipo de contacto entre sus electrodomésticos 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, periódicamente y a intervalos no superiores a cinco años
- ⦿ Notifique previamente cualquier modificación de su instalación a la empresa distribuidora
- ⦿ Algunos gasodomésticos de mayor potencia como los calentadores, necesitan además de las rejillas de ventilación de los recintos donde se encuentra instalados, 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 que no tenga conectado cualquier 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 esté cerrada cuando éste no se encuentre en uso
- ⦿ Verifique frecuentemente y antes de acostarse que todos los gasodomésticos estén apagados y que las válvulas de corte estén cerradas
- ⦿ Siempre tenga a la mano la línea de atención de emergencias de la empresa distribuidora que lo atiende
- ⦿ Si usted percibe olor a gas natural en su vivienda o negocio entonces: i) cierre todas las válvulas de los gasodomésticos conectados, ii) abra puertas y ventanas para ventilar el sitio, iii) no utilice ningún tipo de teléfono (celular o fijo), iv) no opere aparatos eléctricos ni interruptores y v) llame a la línea de atención de emergencias desde un sitio vecino.



¿Es obligatorio que las empresas de Gas Natural dispongan de oficinas de atención de emergencias?

Las empresas prestadoras del servicio de gas natural deben tener un «servicio de atención de emergencias» el cual debe operar de manera permanente, pero no necesariamente deben contar con oficinas o instalaciones físicas donde funcione ese servicio de emergencias.

Es posible que varios prestadores tengan previsto el servicio de atención de emergencias conjunto.

¿Cómo se instala el gas natural?

Para la instalación del gas natural se requiere una red interna que va desde el medidor hacia el interior de la vivienda.

¿Quién hace la instalación interna?

La instalación de la red interna es responsabilidad del usuario, para lo cual podrá contratar con un instalador que preferiblemente se encuentre registrado en la empresa prestadora y ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Hay muchos instaladores en el mercado, tómese su tiempo para elegir.

¿Qué garantía tengo sobre los trabajos realizados para la red interna?

Usted deberá firmar un contrato en donde se especifique los alcances de la obra, precios, tiempos y calidades. Además, solicitarles la expedición de una garantía de cumplimiento expedida por una compañía de seguro.

El distribuidor del gas (empresa) deberá rechazar la instalación si no cumple con las normas de seguridad de la red interna en gas natural que expide la Superintendencia de Industria y Comercio (Resolución SIC 14471 de 2002)



Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán someterse a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento, y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. Pruebas que deberá realizar el distribuidor. El costo de la prueba estará incluido en el cargo de conexión.

¿En caso de incumplimiento de la firma instaladora a dónde debo dirigirme?

Las firmas instaladoras son vigiladas por la Superintendencia de Industria y Comercio, por lo tanto, si tiene alguna queja o reclamo debe acudir a esa entidad.

¿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 los medidores en cualquier momento. Sin embargo, las empresas prestadoras están en la obligación de llevar a cabo la revisión periódicamente, sin que transcurra más de 5 años entre cada revisión, para lo cual la empresa debe avisarle al usuario con anticipación e informarle los costos que tendrá esa revisión.

¿A partir de cuando la empresa empieza a facturar el cargo fijo en el servicio de gas natural?

La facturación del cargo fijo comienza una vez la empresa coloca el medidor y conecta al suscriptor a las redes locales, esto es, da disponibilidad del servicio y empieza a facturar el cargo fijo, incluso, sin que el suscriptor esté utilizando el servicio.





¿Y si no estoy utilizando el servicio, porque no tengo ningún punto de conexión instalado me pueden cobrar el cargo fijo?

La empresa debe abstenerse de instalar la acometida y centro de medición si el predio no tiene la red interna ni punto alguno de conexión. En caso de que esta situación se presente, es decir, que la empresa coloque el medidor y dé disponibilidad del servicio sin que existan puntos de conexión, el usuario debe pagar el cargo fijo.

¿Cuáles son los reclamos más frecuentes en el servicio de gas natural?

Los reclamos más frecuentes para el servicio de Gas Natural son facturación sin prestación del servicio, no instalación del servicio después de tener las redes internas construidas y no instalación de las redes internas después de cancelar el valor del trabajo.

Facturación sin prestación del servicio:

Este tipo de reclamos se presenta cuando la empresa ha colocado la acometida externa y el medidor, es decir ya hay disponibilidad del servicio, pero el usuario no lo utiliza por la falta de puntos de conexión.

Falta de suministro del servicio después de tener las redes internas construidas:

Esta queja es muy frecuente; por ello, antes de contratar la construcción de las redes internas debe cerciorarse directamente con la empresa que le prestará el servicio de gas natural, si su predio se encuentra ubicado en una zona donde existan redes para la prestación del servicio.

Recuerde:

Nunca contrate la instalación de redes internas, si la empresa no le ha confirmado que le puede llevar el servicio.



No instalación de las redes internas después de cancelar el valor del trabajo

Esta es otra queja frecuente y debe ser denunciada ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por ser la entidad que vigila a los instaladores.

¿La empresa puede suspender la prestación del servicio de gas natural?

La empresa prestadora tiene derecho a suspender el servicio por cualquiera de las siguientes razones:

- ⦿ Falta de pago de la factura por el servicio suministrado
- ⦿ Manipulación indebida de cualquier tubería, medidor u otra instalación del distribuidor
- ⦿ Cuando la instalación interna del usuario no reúna las condiciones técnicas del distribuidor
- ⦿ Fraude a las acometidas o equipos de medida para alterar la medición del consumo o para revender el gas a terceros, previo agotamiento de un debido procedimiento
- ⦿ Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario
- ⦿ Cuando el distribuidor o comercializador, previo el agotamiento de un debido proceso, compruebe que el usuario impidió injustificadamente el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio, o se obstruyera el acceso a las mismas, o dicho acceso fuera peligroso
- ⦿ Negativa por parte del usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud del distribuidor o el comercializador, cuando el



distribuidor o el comercializador no puedan obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por cuatro meses consecutivos.

¿Puede la empresa suspender el servicio en otros casos?

El distribuidor tendrá derecho a suspender el servicio, previa notificación al usuario en forma escrita o mediante aviso de prensa, por cualquiera de las siguientes razones:

- ⊙ Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema
- ⊙ Para 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.

¿Cómo se suspende el servicio de gas natural por parte de la empresa?

Para suspender o interrumpir el suministro del servicio la empresa debe adelantar el procedimiento definido por la autoridad técnica, en el cual se garantizan niveles óptimos de seguridad de las personas e integridad de las instalaciones.

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

No. El usuario debe dirigirse a la empresa que le presta el servicio para que le informe cuál es procedimiento adecuado para interrumpir el suministro del servicio.



Si está en una situación de emergencia, debe comunicarse con la línea de emergencia de la empresa o consultar la cartilla de normas de seguridad en situaciones de emergencia que debe entregarle la empresa al usuario cuando inicie el suministro del servicio.

¿Cuáles son los tipos de fraude que se pueden presentar en los servicios de energía y gas natural?

En los servicios de energía y gas natural puede presentarse fraude en el contador del servicio, en las conexiones ó en la acometida. Las siguientes son las posibles causales:

A. - *En el contador del servicio de energía:*

- ⊙ 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
- ⊙ Ciclométrico(s) trabados y/o rayados
- ⊙ Disco del medidor rayado
- ⊙ Medidor con bajo ECT, esto es, con el valor del error calculado en terreno por Fuera de rango
- ⊙ Medidor no registra.

B. - *En el medidor del servicio de gas:*

- ⊙ 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
- ⊙ Es la ejecución de una perforación en el ducto interno de salida utilizando elementos cortopunzantes, generalmente calientes.



C. - 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 Empresa.

6.3 Gas licuado del petróleo

¿Qué es el Gas licuado de petróleo?

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

¿Cuáles son las condiciones generales de prestación del servicio de GLP?

- ⊙ Las empresas deben cumplir con las normas técnicas y de seguridad vigentes
- ⊙ Los cilindros deben: Tener un sello de seguridad en la válvula, marcado con la identificación del distribuidor, de manera que no se pueda modificar el contenido y la calidad de GLP envasado
- ⊙ Estar en buenas condiciones, no presentar golpes, el cuello debe estar en buen estado, la válvula no debe presentar fugas, el anillo de fondo o base debe estar en buenas condiciones para garantizar su estabilidad.
- ⊙ Entregar una factura numerada en la cual se relacione la fecha del suministro del producto, la empresa que lo suministra, la identificación del vehículo, el tipo, cantidad y número de serie de los cilindros suministrados, el valor por unidad y total a pagar y los cargos unitarios que componen el precio aplicado al



usuario final. La factura también deberá indicar los días de atención de los vehículos en la zona, así como los números telefónicos de la oficina de peticiones y del servicio de atención de emergencias

- ⊙ Reemplazar, a solicitud de los usuarios y sin costo o recargo de ninguna naturaleza, los cilindros que habiendo sido suministrados por el Distribuidor, no cumplan con las normas técnicas y de seguridad vigentes.

¿Cuándo un expendio de gas está en un lugar que pone en peligro a la comunidad, cuál es la autoridad encargada de ordenar su cierre?

La autoridad encargada y a la cual se debe hacer la solicitud es la Alcaldía del lugar donde se encuentre ubicado el expendio.

¿Que 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 un recibo de venta.
- ⊙ Entregar a los usuarios cartillas instructivas sobre el manejo, prevención y uso seguro del GLP.
- ⊙ Revisar las instalaciones internas de los usuarios.
- ⊙ Cuando la venta del GLP se realiza en vehículos, la empresa debe instalar los cilindros a los usuarios, revisando previamente que cumplen las condiciones mínimas de seguridad.
- ⊙ Si la empresa 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.



¿Que precauciones debo tener para el manejo seguro del GLP?

- ⦿ Provea una buena ventilación a las áreas de cocina y calentador de agua para mejorar la combustión de sus gasodomésticos y evitar la concentración de gases.
- ⦿ No utilice mangueras de caucho (azules) para conectar sus gasodomésticos, pueden ocasionar incendios.
- ⦿ Utilice mangueras de alta resistencia o conectores metálicos flexibles fabricadas especialmente para el uso seguro del GLP.
- ⦿ Controle la cocción de alimentos y evite el derrame de líquidos, pueden apagar la llama y generar peligrosas concentraciones de gas.
- ⦿ No coloque elementos ni sustancias combustibles cerca de los quemadores.
- ⦿ Evite que las mangueras o tuberías de conexión del gasodoméstico estén en contacto con superficies calientes y nunca en contacto con la llama.
- ⦿ No coloque cables eléctricos en contacto con la tubería.
- ⦿ Mantenga el cilindro de gas retirado y aislado lo máximo posible del gasodoméstico.
- ⦿ No permita que los niños manipulen los gasodomésticos.
- ⦿ Mantenga los quemadores del gasodoméstico limpios y en buen estado.
- ⦿ No deje los quemadores encendidos si no los está usando.
- ⦿ Exija el suministro de un cilindro en buenas condiciones.
- ⦿ Si utiliza tanque estacionario de GLP, solicite a su distribuidor la revisión y mantenimiento del tanque.
- ⦿ Si utiliza calentador de paso de GLP, nunca permita que lo instalen en el baño o en un recinto sin ventilación.
- ⦿ No coloque prendas o elementos de material combustible encima de la rejilla del calentador o en el ducto de extracción.



- ⦿ No invierta el cilindro de GLP, ni coloque velas o mechas encendidas debajo del mismo.
- ⦿ Si no va a permanecer en su vivienda por un periodo largo, cierre la válvula de entrada de gas a su instalación antes del medidor o cierre la válvula del cilindro según el caso.
- ⦿ Revise y ordene realizar mantenimiento a su gasodoméstico con personal calificado y especializado, según instrucciones del fabricante o proveedor del mismo.

¿Como puedo contribuir para la adecuada prestación del servicio de GLP?

- ⦿ Identifique claramente al distribuidor.
- ⦿ Exija la entrega de un cilindro en buenas condiciones.
- ⦿ Verifique el buen estado del sello de la válvula.
- ⦿ Exija que el distribuidor le entregue el recibo de venta, totalmente diligenciado, con el distribuidor y los números telefónicos de servicio al cliente y atención de emergencias.
- ⦿ Solicite al distribuidor la revisión, mantenimiento y/o reposición del tanque estacionario,
- ⦿ Verifique que el vehículo que reparte el gas se encuentre debidamente identificado con el nombre de la empresa, los precios según modalidad de cilindro y con los números telefónicos de servicio al cliente y atención de emergencias.
- ⦿ Denuncie ante las autoridades locales (Alcaldía) cualquier irregularidad relacionada con la prestación del servicio como expendios ilegales, vehículos repartidores, etc., que amenacen la seguridad de la comunidad.
- ⦿ Denuncie ante las autoridades o la SSPD cuando se observen trasvases de gas entre cilindros en vehículos repartidores, vías públicas, locales o establecimientos diferentes a las plantas de envasado de GLP.



6.4 Telecomunicaciones

¿Qué es el servicio público domiciliario de telefonía pública básica conmutada (TPBC)?

Es aquel que tiene por objeto la transmisión de voz a través de la red telefónica conmutada con acceso generalizado al público. Este servicio comprende los servicios de telefonía pública básica conmutada local, local extendida, telefonía móvil rural y larga distancia nacional e internacional.

Recuerde:

El servicio de telefonía móvil celular no es considerado un servicio público domiciliario.

¿Qué es el servicio de telefonía pública básica conmutada (TPBC) local extendida?

Es el servicio de telefonía que presta una empresa de servicios públicos a usuarios ubicados en una misma área geográfica conformada por municipios adyacentes, siempre y cuando ésta no supere el ámbito de un mismo departamento.

¿Qué es una red telefónica?

Es el conjunto de elementos que hacen posible la transmisión conmutada de voz, con acceso generalizado al público.

¿Cuáles son las obligaciones de la empresa de TPBC con el usuario?

Son obligaciones de la empresa, entre otras, las siguientes:

- ⦿ Cumplir la prestación continua, ininterrumpida y confiable de un servicio de buena calidad





- ⊙ Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes y los equipos de su propiedad
- ⊙ Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los aportes por conexión
- ⊙ Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte
- ⊙ Medir el consumo, empleando instrumentos de tecnología apropiada, o en su defecto facturar el servicio con base en el consumo promedio
- ⊙ Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la CRT puedan ser incluidos en la factura
- ⊙ Enviar las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago, a la dirección o sitio indicado por el usuario
- ⊙ Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos
- ⊙ Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que contenga la información mínima para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, el valor que debe pagarse y los plazos que se tienen para ello
- ⊙ Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios.

¿Cuáles son las obligaciones de un usuario de TPBC?

Son obligaciones del usuario, entre otras, las siguientes:

- ⊙ Dar uso racional al servicio público
- ⊙ Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones internas
- ⊙ Facilitar el acceso al inmueble de personas debidamente autorizadas por la empresa para efectuar revisiones a las instalaciones internas



- ⊙ Responder solidariamente, hasta por culpa leve, por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado
- ⊙ Proporcionar a las instalaciones internas y equipos en general, el mantenimiento y uso adecuado con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio contratado
- ⊙ Informar de inmediato a la empresa cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial
- ⊙ Cumplir con el pago oportuno de la facturación
- ⊙ Dar aviso, dentro de un término prudencial, en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro
- ⊙ Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro
- ⊙ Pagar las sanciones o multas impuestas por la empresa
- ⊙ Avisar con dos (2) meses de anticipación su decisión de dar por terminado el contrato.

¿Cuando un usuario descuelga el aparato telefónico se le cobra impulsación?

No. Sólo a partir del momento en que el destinatario contesta.

¿Por qué en algunas facturas se cobran diferentes períodos de facturación?

En la factura se indican cómo se determinaron y valoraron los consumos y cómo se comparan éstos y el precio con los



períodos anteriores. Aunque la factura corresponde al período de consumo inmediatamente anterior, en ella pueden cobrarse servicios prestados en períodos anteriores dejados de facturar por error u omisión de la empresa, hasta máximo cinco periodos atrás.

¿Qué puedo hacer si me facturan llamadas de larga distancia que no he efectuado?

El usuario debe presentar un reclamo ante la empresa de servicios públicos que le factura, con el fin de que la empresa traslade al operador de larga distancia para que realice las investigaciones pertinentes.

¿Qué puedo hacer si me facturan llamadas a celular, internet o cobros por publicaciones en las paginas amarillas?

Estos servicios no son servicios públicos domiciliarios y por lo tanto el responsable de atender la reclamación es el prestador de dicho servicio. El trámite de los recursos de apelación sobre estas reclamaciones corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio.

¿El arrendador debe responder por las deudas de los servicios de TPBC generadas por su arrendatario cuando aquél no ha dado autorización alguna para la instalación de nuevas líneas?

El arrendatario puede tener acceso a los servicios públicos sin autorización del propietario del inmueble. Si el arrendatario no paga oportunamente la facturación, la empresa de servicios públicos tiene la obligación de suspender la prestación del servicio. Las deudas derivadas de la prestación del servicio público podrán ser cobradas por la empresa al propietario o al arrendatario, a elección.

A partir del 10 de julio de 2004, fecha en la cual entró en vigencia la Ley 820 de 2003, si la empresa accede a la



instalación de nuevos servicios en viviendas urbanas por solicitud del arrendatario, éste será el único responsable del pago de estos servicios.

¿Qué requisitos se deben cumplir para acceder al servicio de larga distancia nacional e internacional?

Los contratos entre quienes presten el servicio de larga distancia nacional e internacional y sus usuarios se someterán a las reglas del contrato de servicios públicos. En ese sentido, para acceder a ellos basta que el usuario manifieste a la empresa local su interés en contar con el servicio.

¿El servicio de internet es vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos?

El servicio de internet es un servicio de valor agregado que es regulado por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

6.5 Acueducto y alcantarillado

¿En qué consiste el servicio de acueducto?

Es el servicio de distribución de agua para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Sus actividades complementarias son la captación, el procesamiento y tratamiento, conducción y transporte de agua.

¿En qué consiste el servicio de alcantarillado?

Es el servicio de recolección de residuos, principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos, evacuando aguas residuales o de lluvia. Sus actividades complementarias son el transporte, tratamiento y disposición final de residuos.



¿Cómo se suministra el servicio de acueducto?

El prestador del servicio suministra agua potable a través de redes especiales que deben garantizar la potabilidad hasta la acometida de su residencia.

¿Cómo se presta el servicio de alcantarillado?

El prestador del servicio se encarga de recolectar el agua después de que es utilizada por usted; también se encarga de recolectar el agua proveniente de las lluvias.

¿Para tener servicio de acueducto debo tener servicio de alcantarillado?

Sí, para solicitar la conexión al sistema de acueducto, debe conectarse al sistema de alcantarillado o contar con un sistema de disposición de aguas residuales aprobado por la autoridad ambiental competente.

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

Como retribución al costo en que incurren los prestadores de servicios públicos domiciliarios para llevar el servicio a nuestra residencia, los usuarios debemos pagar un precio, que se conoce como **tarifa**.

Las tarifas las fija el prestador, siguiendo las metodologías que expide la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, entidad competente para regular los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. La Superintendencia de Servicios Públicos se encarga de verificar que





los prestadores de servicios públicos domiciliarios cumplan con estas metodologías.

¿Cómo me cobran los servicios de acueducto y alcantarillado?

En el caso de acueducto y alcantarillado, el cobro tiene dos componentes:

- ⦿ Un **cargo fijo**, que se cobra al usuario, mensual o bimestralmente (\$/usuario), y que busca compensar los gastos administrativos en que incurren los prestadores para garantizar la disponibilidad del servicio, independientemente del nivel de uso.

Son gastos administrativos la facturación, el funcionamiento de oficinas de PQRs, la medición, el personal administrativo, los impuestos y las contribuciones.

- ⦿ Un **cargo por consumo**, que se fija por metro cúbico (\$/m³), y que busca retribuir los demás costos de prestación del servicio, como son los costos de operación, de mantenimiento, de inversión y ambientales.

En el cargo por consumo se distinguen rangos de consumo, a efectos de establecer quienes son objeto de subsidio o quienes aportan para hacer efectivo el principio de solidaridad establecido en la Constitución Política.

Dichos rangos son:

- ⦿ **Consumo Básico**, que incluye los primeros 20 m³/mensuales de consumo.
- ⦿ **Consumo Complementario**, para los siguientes 20 m³/mensuales (es decir, de 21 a 40 m³/mensuales de consumo).



- ⦿ **Consumo Suntuario**, para consumos mayores a 40 m³/mensuales.

Por ello, a mayor consumo, mayor pago por la prestación de los servicios.

Por ejemplo, una familia de estrato uno de Bogotá por cada metro cúbico vertido al sistema de alcantarillado, paga la siguiente tarifa:

Rango	Tarifa (\$/m ³)
Básico	374
Complemento	1.247
Suntuario	2.225

Cifras de diciembre 2004

Véase que un metro cubico en el rango complementario cuesta tres veces mas que lo pagado en el básico; en el suntuario, la relacion es de 1 a 6.

Recuerde

Ahorre agua, no la desperdicie, así evita el pago de facturas cuantiosas. Cierre bien los grifos y llaves.

Tome los datos del medidor (compárelos con meses anteriores), así verificará si hay fugas, si existen fugas tome los correctivos necesarios. Tenga en cuenta que a mayor consumo, mayor agua vertida y mayor costo de la factura.

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

La tarifa de alcantarillado se fija como aquel valor equivalente a un precio unitario, que aplicado a los vertimientos



líquidos transportados genera ingresos para cubrir los costos de inversión, operación y mantenimiento.

¿Cómo puedo saber si hay escapes o fugas de agua?

Usualmente, los escapes se presentan en:

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

Recuerde

Evite fugas, vigile constantemente el estado de sus instalaciones (tuberías, tanques, llaves, sanitarios, etc), y repárelas oportunamente.

Importante: Donde hay humedad, hay escape.

Si un edificio de apartamentos o un centro comercial que tiene un totalizador para la medición del consumo de agua, incumple en el pago de la factura, pero los suscriptores de los apartamentos, locales u oficinas se encuentran al día en el pago de su factura individual, ¿al suspenderse o cortarse el servicio en el medidor totalizador se suspendería también a los apartamentos?

Para el caso de inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal el cobro de los servicios públicos domiciliarios de las zonas comunes, se hace a la persona jurídica resultante de la constitución del régimen de propiedad horizontal que ha solicitado que sea considerada como usuaria única frente a la empresa prestadora del servicio, con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes.



En caso de no existir medidor individual para las zonas comunes o de no ser técnicamente posible la medición a través de un medidor individual, el consumo de éstas se cobra de acuerdo con la diferencia del 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 resultante de la constitución del régimen de propiedad horizontal que ha solicitado que sea considerada como usuaria única frente a la empresa prestadora del servicio por el no pago de servicios públicos en las zonas comunes no se suspendería el servicio a los apartamentos.

¿Es obligatorio que me midan el consumo?

Sí. Tanto el prestador como el usuario tienen derecho a que se mida el consumo pues es el factor esencial para facturarle.

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

No. Cuando haya necesidad de reparar o reemplazar el medidor, el prestador deberá informarlo al usuario y solicitarle que adopte las medidas necesarias. Si el usuario adquiere el medidor debe pagar la revisión del mismo a la empresa.

En caso de cambio, deberá especificar las características técnicas del medidor.

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 reem-





plazar el medidor, la empresa podrá hacerlo y lo cobrará al usuario.

¿Quién garantiza que la medición sea correcta?

Los asuntos relacionados con medición (calibración, patronaje, unidades de medida) se encuentran a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando usted adquiere un medidor o cuando la empresa lo suministra, el instrumento debe cumplir con las disposiciones que sobre medición ha expedido el Gobierno Nacional. Así se garantiza para todos los usuarios que la cantidad que se mida sea precisa.

¿Como usuario y suscriptor de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, me puedo desvincular de la prestación del servicio que me presta la empresa?

Siempre que haya servicios públicos disponibles de acueducto, alcantarillado y aseo es obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos.

Si el usuario se quiere desvincular de la prestación del servicio por parte de la empresa debe acreditar que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, caso en el cual corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios determinar si esto efectivamente es así.

6.6 Aseo

¿Qué es el servicio de aseo?

Es la recolección municipal de residuos sólidos, que pueden ser de origen residencial o no. Incluye barrido, el corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas.



El servicio de aseo comprende las siguientes fases:



¿Qué es el aforo?

Es la medición del volumen de residuos sólidos presentados por el usuario al prestador del servicio.

¿A quiénes se afora?

El aforo de residuos sólidos se aplica a usuarios no residenciales (comerciales, industriales, etc) y a usuarios residenciales agrupados como multiusuarios.

Los aforos no son periódicos, estos los realiza la empresa cuando se requiere actualizar las bases de datos y/o cuando el usuario los solicite para actualización o a solicitud del usuario.

¿Qué son los «servicios especiales de aseo»?

Son los servicios que no hacen parte de la facturación mensual del servicio ordinario de aseo; son servicios que se acuerdan entre las partes previa evaluación del volumen y costo por el prestador, como por ejemplo los siguientes:



- ⊙ Recolección de residuos de poda de árboles y desechos de jardines
- ⊙ Recolección de escombros
- ⊙ Recolección de tierra
- ⊙ Recolección de residuos generados en eventos especiales y espectáculos
- ⊙ Recolección de residuos industriales
- ⊙ Recolección de residuos hospitalarios, clínicas y entidades similares de atención a la salud y laboratorios de análisis e investigaciones o patógenos: infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos que pueden causar daños a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

¿En qué consiste la disposición final de residuos sólidos?

Consiste en aislar y depositar los residuos sólidos en forma definitiva, de manera tal que no presenten daños o riesgos a la salud humana o al medio ambiente.

La disposición final de residuos sólidos se realiza de manera adecuada en un relleno sanitario.

Un botadero es un sitio de disposición a cielo abierto de los residuos sólidos donde no se realiza ningún control técnico de esta actividad, afectando el medio ambiente las fuentes de agua (quebradas, ríos, lagunas, etc.) y a las comunidades vecinas. Esta actividad no está permitida por la normatividad.

¿Qué es un relleno sanitario?

El 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, minimizando los impactos ambientales.

Ejemplos de relleno sanitario son «Doña Juana», que sirve a Bogotá, «San Juanito» en Villavicencio y «Guayabal» en Cúcuta.

¿Qué precio debo pagar por el servicio de aseo?

Las tarifas de aseo las fija el prestador, siguiendo las metodologías que expide la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, entidad competente para regular este servicio público. La Superintendencia se encarga de verificar que los prestadores de servicios públicos domiciliarios cumplan con estas metodologías.

Cuando se paga el servicio de aseo, se incluyen cargos por recolección y transporte, barrido y limpieza de áreas públicas y disposición final. No obstante, si en el barrio o en su cuadra no se hace barrido de calles, tiene derecho a que el prestador le haga un descuento por este concepto, el cual también se encuentra definido en las metodologías de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

En igual sentido, si el servicio se presta con una frecuencia de recolección inferior a 3 veces por semana, también habrá lugar a un descuento por este concepto.

¿Cómo se efectúa el cobro del servicio de aseo?

Para el caso de usuarios residenciales, el cobro del servicio de aseo se hace por estrato, mensual o bimestralmente. En este caso, el cobro se asemeja a un cargo fijo.

Para usuarios no residenciales, se practica un aforo con el fin de establecer el volumen de producción de residuos sólidos y sobre esta base se clasifican en pequeños gene-



radores, si producen menos de un metro cúbico al mes, o en grandes generadores si producen más de un metro cúbico al mes. El cobro se realiza de manera proporcional al volumen de residuos sólidos presentado.

¿En caso de locales conexos a la residencia cómo se efectúa la factura del servicio?

Si en su residencia tiene pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos tiene derecho a que le cobren el servicio como residencial, siempre y cuando el área destinada a uso no residencial sea igual o inferior a 20 m². En este caso, el prestador debe hacer caso omiso de la existencia del local y no puede facturar unidades adicionales.

Si el local supera los 20 m², usted tiene derecho a que se le afore el volumen de basura presentada al prestador para su recolección y transporte.

¿Existe exoneración del pago del servicio si no se produce basura o se quema la que se produce?

De acuerdo con la ley vigente, a ningún usuario de servicios públicos se le puede exonerar del pago del servicio.

Si no se producen residuos sólidos la empresa cobra un cargo fijo por concepto de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. No obstante, cuando exista un prestador del servicio organizado, los usuarios están obligados a vincularse a la prestación del mismo.

Esta prohibido quemar la basura que se produce.





¿Si el cobro del servicio de acueducto y aseo se hace en una misma factura, como se puede reclamar por la prestación de uno solo de estos servicios?

Cada servicio puede reclamarse por separado ante la empresa que lo presta.

¿Qué son los multiusuarios?

Son todos aquellos usuarios, residenciales o no, 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 caracterizados porque presentan en forma conjunta residuos sólidos al prestador del servicio y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio ordinario de aseo.

¿Cómo se cobra el servicio a los multiusuarios?

Los usuarios agrupados deben presentar solicitud al prestador para que su facturación se realice de acuerdo con la producción real de residuos presentados, los cuales serán aforados.

Para estos efectos, los multiusuarios deberán acudir ante el prestador y cumplir con ciertos requisitos. Una vez el prestador los verifique, deberá proceder a expedir facturas individuales en las que se cobre el cargo fijo más la parte proporcional de los residuos sólidos aforados.

El total de residuos sólidos presentados por el multiusuario y aforados por el prestador se distribuirá entre los usuarios individuales que lo conforman, de acuerdo con la alternativa que éste haya reportado en la solicitud, a saber: por los coeficientes de propiedad horizontal del multiusuario, por coeficiente simple de acuerdo con el número de usua-



rios individuales que lo conforman, o por distribución porcentual.

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

Los usuarios agrupados interesados en optar por la opción tarifaria para multiusuarios, deben remitir la solicitud a la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios la cual debe contener la siguiente información:

1. Indicación de quién es la persona designada como responsable de firmar las actas de producción de residuos resultado del aforo
2. Presentar la relación de usuarios que solicitan acceder a la opción tarifaria con sus datos identificadores, de acuerdo con el catastro de usuarios (cuando el servicio de aseo se factura con otro servicio que tiene corte, el número de cuenta interna corresponde al de este servicio, por ejemplo: servicio de energía eléctrica, gas o acueducto)
3. Informar la existencia de inmuebles desocupados
4. Indicar la forma cómo 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 número 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, o la autorización de cada uno de los usuarios concentrados en centros comerciales o similares que no estén bajo el régimen de propiedad horizontal.



¿Qué prohibiciones existen para los usuarios del 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 sea su procedencia a cielo abierto, en vías o áreas públicas, en lotes de terreno y en los cuerpos de agua superficiales o subterráneos
- ⊙ Colocar animales muertos, basura de carácter especial, residuos peligrosos e infecciosos en cajas de almacenamiento destinadas al servicio ordinario.

¿Qué sanciones se pueden aplicar?

El usuario que incurra en violación a una prohibición se expone a ser sancionado con:

- ⊙ Multas de hasta de 100 salarios mínimos por cada infracción
- ⊙ Sellamiento de inmuebles
- ⊙ Demolición de obra y
- ⊙ Suspensión o cancelación de licencias, entre otras.

¿Cuáles son las obligaciones de los usuarios del servicio de aseo?

- ⊙ Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar ante la Superintendencia de Servicios Públicos, que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad





- ⦿ Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva del servicio
- ⦿ Presentar los residuos sólidos para su recolección
- ⦿ Mantener limpios y cerrados los lotes de terrenos de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina, para evitar que se conviertan en botaderos de basura.

