



Libertad y Orden

Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios
República de Colombia

GUÍA DEL USUARIO



SERIE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL
A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

BOGOTÁ D.C.-COLOMBIA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Juan Manual Santos Calderón
Presidente de la República

Evamaría Uribe
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Mónica Hilarión Madariaga
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Juan Felipe Ospina Urquijo
Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Luz Mary Peñaranda
Directora General Territorial

Sandra Ramos Polanco
Directora Territorial Centro

Esperanza Beltrán Sánchez
Directora Territorial Norte (E)


Germán Gonzales García
Director Territorial Oriente (E)

Mario Pérez Gutiérrez
Directora Territorial Sur Occidente (E)

Dirección de Publicaciones
Carlos Alonso Plazas Rojas
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Producción
Patricia Ballestas
STUDIO ARUBIO

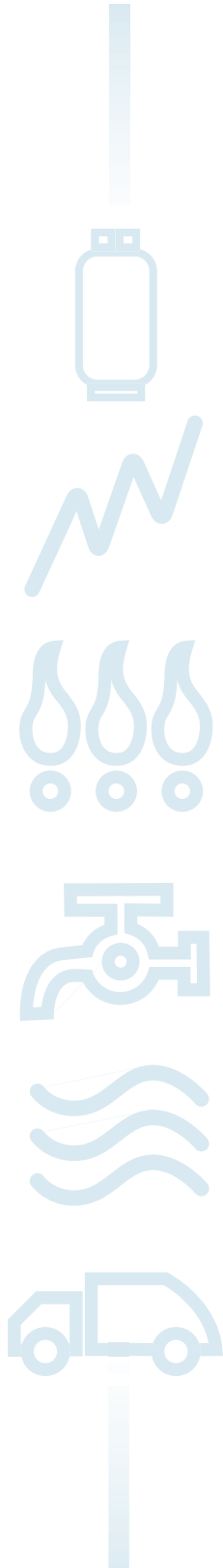
ISBN 97895896423-2-0
Sexta Edición
Todos los Derechos Reservados ©
Bogotá, D.C.-Colombia
2010



Contenido

Presentación	5
1. Generalidades de los Servicios Públicos Domiciliarios	9
2. Solicitudes Ante los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios	21
3. Facturación, Sanciones por Incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes y Suspensión del Servicio	31
4. Generalidades y Definiciones Relativas al Contrato de Servicios Públicos	43
5. Particularidades de los Servicios Públicos Domiciliarios	49
<i>Energía Eléctrica</i>	51
<i>Gas Natural</i>	57
<i>Gas Licuado del Petróleo</i>	64
<i>Acueducto y Alcantarillado</i>	68
<i>Aseo</i>	73
Anexos	79








A LOS USUARIOS

La **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS** está construyendo una visión preventiva del ejercicio de sus funciones legales, en este sentido, considera importante promover el acceso a la información relacionada con los servicios públicos. Por esta razón se edita la presente **GUÍA DEL USUARIO**, la cual desarrolla los temas que suelen inquietar a la ciudadanía. El documento pretende estimular el 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 servicios 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 hace referencia al ciudadano como cliente de los servicios públicos, quien podrá bajo esta concepción, recibir mejor atención del prestador.

Así las cosas, y para una mayor comprensión de lo que esta edición pretende, hay que comenzar por aclarar ¿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 predominantemente estatal, donde el ciudadano actuaba de manera 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 defini-



ción legal coincide con la semántica, en que no estable deberes al usuario y por el contrario, resalta que estos poseen diversos tipos de derechos por utilizar o beneficiarse del servicio público.

Ahora bien y entonces ¿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). Así mismo, 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.

Y ¿Quién es un cliente?: La acepción generalmente aceptada propone que el cliente es la persona que compra en un establecimiento: *Es 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 la **SSPD** está comprometida: 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 **GUIA** limitándose 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 **GUIA DEL USUARIO** información que le permita conocer y manejar aspectos relacionados, entre otros, con:

- El contrato de servicios públicos o contrato de condiciones uniformes.
- La solidaridad.
- La presentación de recursos de reposición y en subsidio el de apelación.
- El silencio administrativo positivo.



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

Mediante el empleo de esta **GUIA**, 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
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios







1. GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICLIARIOS





¿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 y Gas Licuado de Petróleo o **GLP**.

¿Por qué se consideran servicios públicos domiciliarios?

Porque se reciben en la residencia de las personas o en su sitio de trabajo y sirven para satisfacer sus necesidades básicas. La prestación de estos servicios se hace conforme a lo dispuesto en las Leyes 142 y 143 de 1994, en sus Decretos Reglamentarios y en 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**.

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

Participan entidades como la Presidencia de la República, los Ministerios, las Comisiones de Regulación, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y las Empresas Prestadoras (**Ver anexo 1**).

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

Porque de conformidad con la Ley 1341 de 2009, todos las quejas de servicios públicos de telecomunicaciones como telefonía fija, telefonía móvil o celulares, internet, las debe atender la Superintendencia de Industria y Comercio, quien además es la autoridad de segunda instancia y resuelve los recursos de apelación.

¿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 Derechos de Petición y de los Recursos, siempre y cuando aquellos lo soliciten.

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

Existen dos (2) comisiones de regulación, cada una adscrita a un Ministerio diferente, de acuerdo con el servicio público que regulan:

- Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico **CRA**, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible – **CREG**, adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

Las **COMISIONES DE REGULACIÓN** cumplen funciones generales y especiales que están 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 domiciliarios; definir las fórmulas tarifarias y señalar criterios generales sobre abuso de posición dominante y sobre protección de los derechos de los usuarios, etc.

¿Es competente la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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 Domiciliarios para vigilar los contratos de las empresas de servicios públicos domiciliarios que no tengan por objeto la prestación de tales servicios; el único contrato cuyo cumplimiento vigila la Superintendencia es el de condiciones uniformes, artículo 79, numeral 2 de la Ley 142 de 1994.

¿La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene competencia 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 domiciliarios.

¿Es necesario inscribirse en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para comercializar servicios?

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

¿Quiénes son usuarios de servicios públicos domiciliarios?

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

¿Quién puede contratar un servicio público domiciliario?

Tiene derecho a recibir cualquier servicio público domiciliario, según la ley, toda persona, pero únicamente puede contratarlo quien sea capaz legalmente, 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 comisiones de regulación, fijar las fórmulas tarifarias con base en las cuales las empresas prestadoras fijan sus tarifas de acuerdo con los costos aprobados por las comisiones. Existen empresas que 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 de Servicios Públicos 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 domiciliarios a través de la conformación de **COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL**, quienes deben elegir al **VOCAL DE CONTROL SOCIAL**, quien una vez elegido debe solicitar su reconocimiento ante el Alcalde del Municipio, con el fin de poder actuar como interlocutor de la empresa de servicios públicos domiciliarios. Las funciones de los vocales de control social están previstas en el Artículo 65 de la Ley 142 de 1994, concordante con el Decreto 1429 de 1995.

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

La participación de los usuarios en las Juntas Directivas de las empresas de servicios públicos domiciliarios, será a través del Vocal de Control elegido, pero sólo está prevista para las empresas de servicios públicos oficiales del orden municipal.

En estas empresas un tercera parte de los miembros de la Junta Directiva es escogida por el Alcalde entre los **VOCALES DE CONTROL**, registrados por los **COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL**.

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

Entregar a la empresa una solicitud que contenga, entre otros, los siguiente 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 domiciliario; sin embargo, cuando se trata de un servicio adicional el propietario no será responsable.

¿Qué es el contrato de condiciones uniformes?

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 de este contrato de servicios públicos domiciliarios señala unas condiciones de prestación iguales para todos los usuarios, y por eso este contrato, se conoce como contrato de condiciones uniformes.

¿Qué contiene el contrato de condiciones uniformes?

El contrato contiene el objeto, las partes, las condiciones de pago, los derechos y deberes de las partes, las condiciones del solicitante y del 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 que son sancionables con suspensión, terminación del contrato y corte del servicio y los procedimientos para la práctica de visitas.

¿En qué momento existe contrato de condiciones uniformes?

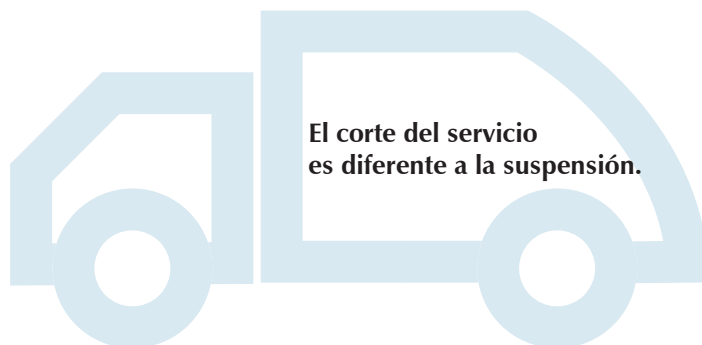
Existe contrato de condiciones uniformes desde que la empresa establece las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio; lo anterior siempre y cuando el solicitante y el inmueble reúnan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

¿Cuándo termina el contrato de condiciones uniformes?

El contrato de condiciones uniformes que celebra el usuario con la empresa de servicios públicos se da por terminado 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 las facturas. El prestador podrá proceder a dar por terminado el contrato y cortar el servicio cuando existan acometidas fraudulentas o por la demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, entre otros.

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

Cuando la empresa suspende el servicio, el usuario queda imposibilitado temporalmente para disfrutar del servicio, pero el contrato sigue vigente; una vez cancele el monto adeudado la empresa está en la obligación de reconectarle el servicio. 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 condiciones uniformes?

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

¿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. Ley 142 de 1994, artículos 128 y 129.

¿Quiénes son las partes del contrato de condiciones uniformes?

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

¿En qué consiste la solidaridad?

Consiste en que si un arrendatario deja una deuda por servicios públicos domiciliarios en un inmueble, el propietario está 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, quien responde por las deudas de servicios públicos domiciliarios?

En la compra de inmuebles urbanos se entiende cedido el contrato de condiciones uniformes y por lo tanto quien adquiera 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 condiciones uniformes, 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*, por ejemplo, si al momento de la venta la empresa había cortado el servicio, no hay solidaridad porque no existía contrato.

¿La solidaridad se puede romper?

Si, la solidaridad se rompe si la empresa no suspende el servicio dentro del plazo señalado en el contrato. En caso de 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?

Quando se han suscrito acuerdos de pago, de los cuales no se ha hecho parte el propietario. Si la empresa restablece el servicio sin que el usuario elimine las causas de la suspensión o el corte y que *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 nuevos servicios 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 el nuevo 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 al propietario del inmueble que no responda por las deudas de servicios públicos de su arrendatario, es decir, que no sea solidario en ese pago, siempre y cuando denuncie el contrato y el arrendatario constituya una garantía, que puede ser 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 prestadoras 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. 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 adquiera el arrendatario, hasta la fecha en la que se debió proceder a la suspensión del servicio por parte del prestador.

¿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 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 presentar o informar en las oficinas de los distintos prestadores de servicios públicos, sobre la denuncia del contrato de arrendamiento y luego presentar la información requerida.

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

A partir del vencimiento del periodo 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 una de las garantías admisibles para amparar el pago de los servicios públicos.

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

Depósito de dinero a favor de la empresa prestadora, garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias, fiador, endoso de títulos y/o garantías, fiducia o 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?

Para aceptar la garantía la empresa tiene un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación de la solicitud en la empresa correspondiente.

¿La empresa puede no aceptar la garantía?

Si. 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 el valor de los servicios públicos correspondientes al cargo fijo, al cargo por aportes de conexión y al cargo por unidad de consumo, correspondiente a dos (2) periodos consecutivos de facturación, de conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

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

¿Puede variar el valor de la garantía?

Si, cuando el promedio del consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, la empresa puede ajustar hasta una vez al año el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos periodos 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 Financiera.

¿Cuál es la vigencia de la garantía?

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

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

A partir de la entrada en vigencia de la Ley 820 de 2003 el 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 quien lo solicitó. 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, seguros funerarios o de vida, compra de electrodomésticos, etc.

Si el arrendatario presta la garantía prevista en la Ley 820 de 2003 ¿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 podrá 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 deberá cobrar directamente al arrendatario el valor que cubra la garantía y puede ejercer contra él las acciones necesarias para obtener el pago.

¿Qué derechos y deberes adquiero al ser parte de un contrato de condiciones uniformes?

El Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, Ley 142 de 1994, tiene establecido para todos los usuarios de dichos servicios, los derechos y deberes que se relacionarán en el Anexo 2.

¿En qué casos puedo acudir a la empresa prestadora de un servicio público domiciliario?

Cuando tenga peticiones, quejas o reclamaciones sobre la prestación del servicio, o sobre la ejecución del contrato, como por ejemplo: Actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.



2. SOLICITUDES ANTE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS





¿En qué casos puedo acudir a la empresa prestadora?

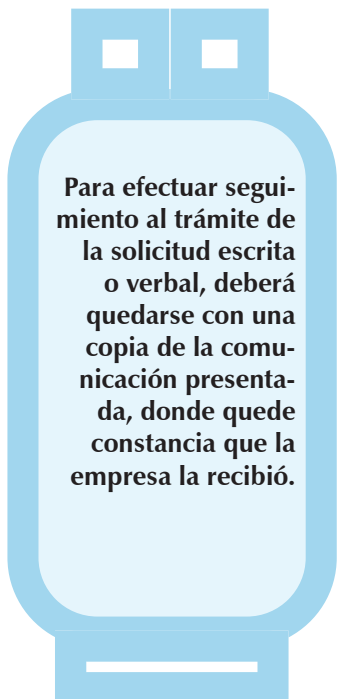
Cuando tenga inquietudes o reclamaciones sobre la prestación del servicio, como por ejemplo, falla en la prestación del mismo, problemas de facturación, entre otras situaciones.

¿Cómo debo presentar las peticiones, quejas o reclamaciones?

Las peticiones, quejas o reclamaciones 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, quejas o reclamaciones debe suministrar la siguiente información:

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

Los requisitos para la presentación del Derecho de Petición, quejas o reclamos verbales son los mismos que para los escritos, en cuyo caso deberá solicitarle a la empresa una copia de la constancia de su presentación donde conste: La reclamación presentada, la fecha de presentación, el nombre del funcionario que atendió su solicitud y la respuesta si fue verbal. En cualquier evento, el funcionario que reciba su solicitud verbal o escrita debe suministrarle el número de radicado de la petición (Ver Anexo 3)



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

¿Qué trámite le debe dar la empresa a mi petición, queja o reclamo?

La empresa cuenta con 15 días hábiles, contados a partir del día de la radicación para responder su petición, queja o reclamo, más 5 días hábiles para iniciar el trámite de notificación de la respuesta. El plazo puede ampliarse si se requiere de la práctica de pruebas, caso en el cual el usuario debe ser informado al respecto. También se amplía el término de respuesta 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, queja o reclamo.

¿Qué respuesta puedo obtener?

En la respuesta al Derecho de Petición, queja o reclamo puede ocurrir lo siguiente:

- Si la empresa responde satisfactoriamente, finaliza el trámite y la decisión queda en firme.
- Si la empresa responder 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.
- Si la empresa no responde dentro del término legal, notifica indebidamente o no contesta de fondo y a la totalidad de las pretensiones del usuario, se configura el **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO –SAP**.

¿Qué son los recursos?

Los recursos son un medio de defensa 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 en subsidio de apelación.

¿Contra cuáles decisiones de la empresa puedo presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación?

Puede interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, en los siguientes eventos:

- Negarse a celebrar el contrato de condiciones uniformes.
- Suspender la prestación del servicio.
- Cortar el servicio.
- Terminar el contrato de prestación del servicio.
- Reclamación por facturación.

En todo caso, se pueden interponer los citados recursos en contra de cualquier decisión que afecte le prestación del servicio o el contrato de condiciones uniformes.

¿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 de defensa 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: Este recurso es interpuesto en la empresa pero tramitado y decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los Directores Territoriales y tiene como fin analizar de fondo, la decisión adoptada por el prestador.

Queja: Es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos acompañado de la providencia que negó, rechazó o no dio trámite a su recurso de apelación. Este recurso es decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos a través de las Direcciones Territoriales.

¿Qué requisitos debo cumplir al presentar estos recursos?

- Los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, deben presentarse en la **OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS – PQR**, 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 de Servicios Públicos Domiciliarios para que decida el recurso de apelación. Las Personerías Municipales debe asesorarlo en la presentación de los recursos.
- Estos recursos deben presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión con la cual la empresa resolvió la petición, queja o reclamo.
- Para presentar los citados recursos NO se requiere intervención de un abogado; esto quiere decir que no se necesita de tramitadores para presenta su petición, queja o reclamo, puede hacerlo directamente usted como usuario.

- No son procedentes 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 y por lo tanto quedó en firme.

Las Personerías Municipales deben asesorarlo en la presentación de los recursos cuando usted lo solicite. Señor usuario, recuerde que no requiere tramitadores para presentar los recursos.

¿Es obligatorio presentar estos recursos?

No es obligatorio presentar estos recursos, pero en caso de que usted decida demandar la decisión de la empresa ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa, la Ley exige que usted haya hecho uso de los recursos de reposición y en subsidio el de apelación 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. *Las empresas deben informar sobre los recursos procedentes en cada caso, el plazo para presentarlos y la autoridad ante quien se interponen, además, deben proveer a los usuarios de los formatos necesarios para su presentación.*

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

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

¿Qué sucede si no 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 de Servicios Públicos Domiciliarios para que decida el recurso de apelación. Para remitir el expediente a la Superintendencia, la empresa no cuenta con un término legal, sin embargo, la Superintendencia de Servicios Públicos recomienda que debe hacerlo dentro de los tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha en la cual el usuario fue 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?

Cuando la empresa niega o rechaza el recurso de apelación, el usuario debe presentar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el recur-

so de queja, anexando copia de la decisión con la cual la empresa le rechaza o niega el recurso de apelación, para lo cual cuenta con un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión de rechazo. Recibido el escrito del recurso de queja, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ordenará a la empresa el envío del expediente, una vez allegado lo solicitado, decidirá si el recurso de queja es procedente o improcedente. Si la decisión es improcedente la decisión del recurso de reposición quedará en firme, si es procedente, ordenará enviar el expediente para resolver el recurso de apelación.

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

Si, cuando la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibe el expediente para resolver el recurso de apelación, envía al usuario una comunicación informándole la llegada del expediente, el número con el cual se identifica internamente y el radicado de entrada para que pueda monitorear su trámite a través del Call Center, personalmente o por Internet.

¿Cuál es el término que tiene la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para decidir los recursos de apelación y queja?

El término legal está previsto en el artículo 60 del Código Contencioso Administrativo y es de dos (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 de Servicios Públicos Domiciliarios, al resolver el recurso de apelación o de queja, puedo interponer algún otro recurso?

No, agotado el trámite del recurso de apelación o de queja, el usuario no cuenta con más recursos ante la Superintendencia. Lo que puede hacer es demandar las decisiones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

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

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

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

El Código Contencioso Administrativo exige que la notificación sea personal; sin embargo, de no ser posible la notificación personal se efectuará por edicto. De igual manera el usuario puede notificarse personalmente o autorizar por escrito a otra persona para que lo haga en su nombre allegando copia de su cédula de ciudadanía.



Con el número de radicado de su expediente el usuario puede llamar al Call Center y pedir la fecha de notificación por edicto, en caso de imposibilidad para notificarse personalmente.

No obstante lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios anexa copia íntegra del acto administrativo con el cual decide el trámite, a la comunicación de citación, para su conocimiento.

¿En qué consiste el SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO – SAP?

Consiste en que si la empresa no respondió la petición, queja, reclamo o recurso dentro del término previsto en la ley, se entiende que lo solicitado por el usuario, siempre y cuando sea legal y esté relacionado con el contrato de prestación del servicio, se resolvió de manera favorable a él.

¿Sobre cuáles peticiones se configura el SAP?

El **SAP** se configura únicamente sobre las peticiones, queja, reclamos y recursos relativos al contrato de prestación del servicio.

¿Sobre los recursos de apelación y queja que decide la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se configura el SAP?

No, el **SAP** no se configura frente a los recursos que tramita la Superintendencia, en este caso, la ley le ha dado efectos negativos a la omisión de respuesta oportuna, es decir, que si transcurrido el término de dos (2) meses sin que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios haya decidido y notificado el recurso, se entenderá que la decisión es desfavorable al usuario, por cuanto se configura el silencio administrativo negativo.

¿Cuándo se configura el SAP?

El Silencio Administrativo Positivo se configura cuando la empresa no emite la respuesta dentro del plazo de los quince (15) días o, cuando dicta la respuesta en ese plazo pero no inicia el trámite de notificación al usuario dentro de los cinco (5) días siguientes, o cuando no decide de fondo cada una de las pretensiones del usuario.

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

Una vez configurado el **SAP**, la empresa cuenta con 72 horas siguientes para reconocerlo.

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

Si la empresa no reconoce el **SAP** dentro del término señalado, el usuario puede acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con un doble propósito: Solicitar la imposición de las sanciones a que haya lugar por la no respuesta oportuna a la petición, queja, reclamo o recurso y, requerir a la Superintendencia para que adopte las decisiones pertinentes y ordene a la empresa le reconozca lo solicitado en la petición o recurso.

¿Opera el SAP cuando la empresa omite la remisión del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el trámite del recurso de apelación o de queja?

No, el **SAP** opera frente a la omisión de las empresas de servicios públicos domiciliarios de dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o recursos, dentro del término que establece el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, su-brogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

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

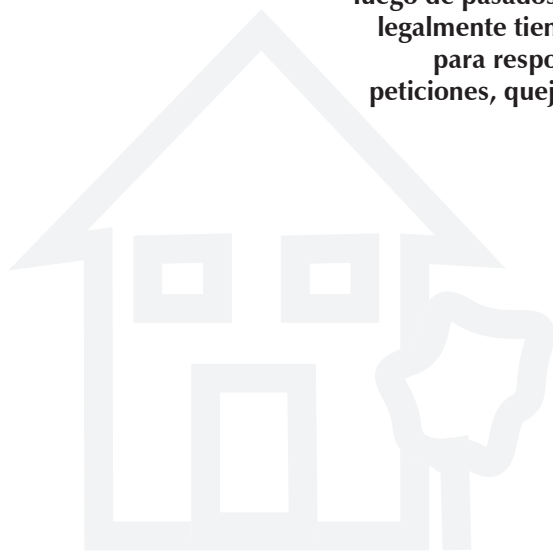
Las empresas de servicios públicos domiciliarios no se pueden negar a recibir las quejas, las peticiones, los reclamos o recursos. Si ello ocurre, debe informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que verifique la situación y si es del caso inicie la investigación administrativa en contra de la empresa prestadora.

¿Si la empresa no cumple las decisiones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a donde debo acudir? ¿Qué acciones proceden?

El usuario puede acudir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y esta entidad requerirá a la empresa para que cumpla, si no lo hace, le impondrá multas sucesivas hasta que lo haga.

El usuario también puede exigir a la empresa el cumplimiento acudiendo a la Jurisdicción Contencioso Administrativa a través de la Acción de Cumplimiento, la cual se presenta ante los Jueces Administrativos, quienes conocen en primera instancia y los Tribunales Administrativos según lo prevé la Ley 393 de 1997.

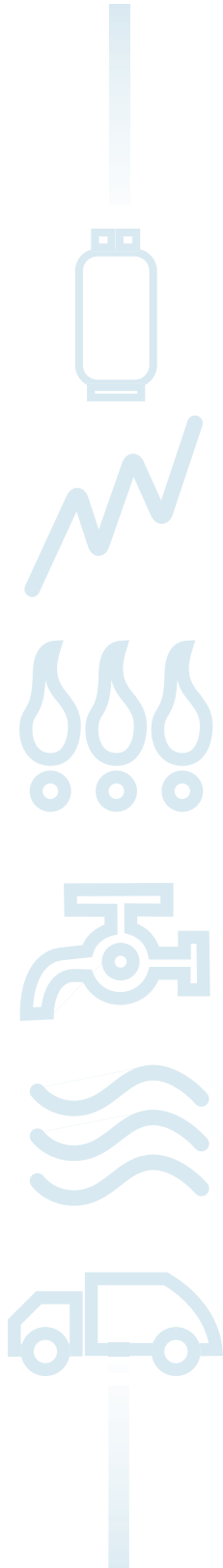
Se sugiere informar de esta situación por escrito a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, luego de pasados los plazos que legalmente tiene la empresa para responder las peticiones, quejas o recursos.





**3. FACTURACION, 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 para el cobro del consumo y demás servicios inherentes a la prestación, con la cual le cobra al usuario el consumo real del servicio, determinado por estricta diferencia entre las lecturas registradas por los medidores o contadores.

La factura debe contener la información necesaria para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa al elaborarla se ciñó a la 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 modo en que debe efectuarse el pago. Además, la empresa prestadora del servicio deberá entregar la factura con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno.

¿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 la prestación del servicio, tales como derechos de conexión, cobro de medidores, entre otros. 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 a la prestación del 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 se pueden cobrar servicios comerciales tales como créditos para electrodomésticos, servicios exequiales, etc., siempre y cuando hayan sido autorizados expresamente por el usuario. Si en una misma factura se cobran varios servicios públicos domiciliarios, cada uno debe estar totalizado por separado.

Las empresas que incluyan en las facturas de servicios públicos domiciliarios cuotas derivadas de créditos otorgados a los usuarios, deberán garantizar las facilidades que permitan a los compradores cancelar solamente la tarifa del ser-

vicio público, sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión. La empresa no podrá suspender el servicio público por el no pago de conceptos diferentes a los derivados del mismo (SSPD/O.A.J. No.184/2007).

¿Si el predio está desocupado, qué cobros pueden hacer las empresas prestadoras?

Cuando el inmueble o predio se encuentra desocupado sólo procede el cobro del cargo fijo. No obstante, cuando un inmueble esté desocupado el usuario puede solicitar la suspensión del servicio de común acuerdo con la empresa y en tal caso no se efectuará 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 citado, a efectos de que se le aplique la tarifa para inmueble desocupado.

¿Tiene la empresa algún plazo para facturar el consumo?

Si, una vez entregada la factura, la empresa tiene un plazo de cinco (5) meses para cobrar los bienes o servicios que no hayan sido facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas; una vez finalice dicho término, la empresa no puede cobrar lo que dejó de facturar.

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

Si el contrato de condiciones uniformes 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.

La Ley 142 de 1994, en su artículo 148 prevé que el usuario no está obligado a cumplir con las obligaciones que contiene la factura, sino después de conocerla.



¿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 domiciliarios 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 tiene la obligación de pagar ese servicio al particular, el costo lo cubre la empresa.

¿Cuándo se considera que un cobro es inoportuno?

Se considera que un cobro es inoportuno, cuando pasados cinco (5) meses de haber prestado el servicio o suministrado un bien, la empresa no lo facturó. Por ejemplo: *De acuerdo con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, la empresa prestadora no puede cobrar un medidor que instaló hace un (1) año.*

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

Si, las empresas pueden cobrar intereses de mora sobre el valor del servicio, consumo y cargo fijo. 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.

¿Si la empresa factura por un largo tiempo en un estrato superior, cuando reclame sólo me debe devolver cinco (5) meses hacia atrás?

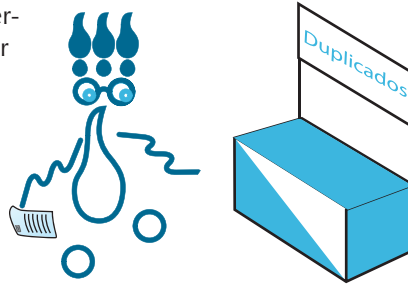
Si la empresa aplicó incorrectamente el Decreto que adoptó la estratificación expedido por el Alcalde, la empresa debe reconocer al usuario el mayor valor cobrado durante todo el tiempo en que permanezca en el estrato más alto, sin tener en cuenta la fecha en la cual el usuario presente la reclamación.

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

Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, 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 causa del consumo desviado.

¿Qué debo hacer cuando NO LLEGA la factura al inmueble?

Si no recibió la factura a su debido tiempo, la empresa no puede suspenderle el servicio por falta de pago y tampoco cobrar el valor de la reconexión, por cuanto la obligación de cancelar la factura se crea cuando el usuario conoce la factura, artículo 148 Ley 142 de 1994. Es obligación del prestador allegar la factura 5 días antes de la fecha de vencimiento de pago, para que el usuario pueda cancelarla oportunamente.



¿Si estoy AL DIA en los pagos y se suspende alguno de los servicios, a qué tengo derecho?

Si el usuario está al día en el pago de los servicios públicos, la empresa NO puede suspender el servicio; si lo hace, debe proceder inmediatamente al restablecimiento del servicio y no podrá cobrar la reconexión.

¿Si un servicio público domiciliario no se presta de manera continua durante 15 días o más, tengo derecho a algún descuento?

De conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 si el servicio falla durante 15 días continuos o más dentro de un mismo periodo de facturación, la empresa pierde el derecho a cobrar el cargo fijo y el descuento de este cargo lo debe hacer de oficio, es decir, sin que se requiera la solicitud previa del usuario. En el caso del servicio de aseo, este no se cobra, si en un lapso de treinta (30) días la frecuencia de recolección es inferior al 50% de lo previsto en el contrato de condiciones uniformes para la zona en la que se halle el inmueble.

¿Qué es el consumo y cómo se mide?

El consumo es el elemento principal del precio que la empresa le cobra al suscriptor o usuario por el servicio público domiciliario prestado. El consumo se mide con instrumento técnico llamados medidores o contadores individuales; si no es posible medir el consumo con estos elementos, el valor del consumo puede fijarse teniendo en cuenta los consumos promedio 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 público domiciliario; existen dos clases de uso: El residencial y el no residencial. Este último comprende los inmuebles oficiales, comerciales e industriales.

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

Si el usuario cambia el uso del servicio y no le informa a la empresa, estaría incumpliendo sus obligaciones contractuales y la empresa puede imponerle las sanciones previstas en la ley. Cuando el usuario quiere cambiar el uso del servicio contratado, debe adelantar el trámite previsto por la empresa en el contrato de condiciones uniformes.

¿Qué es periodo 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 con 30, pero en ocasiones pueden ser periodos de 29, 31 o 32 días.

¿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 las anomalías e irregularidades en las conexiones, acometidas o contadores.

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

La empresa debe colaborar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas imperceptibles de agua, y una vez detectadas, el usuario tiene un plazo de dos (2) meses para efectuar las reparaciones necesarias. Durante esos dos (2) meses la empresa cobrará el consumo promedio del usuario de los últimos seis (6) meses.

¿En qué consisten las anomalías en el equipo de medida o las irregularidades en las instalaciones?

Son alteraciones de las características físicas de uno o varios de los componentes del equipo de medida, conexiones o acometidas, que afectan el normal funcionamiento del medidor, ocasionando modificaciones en la medida real del consumo del usuario.

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

Cuando se presentan desviaciones significativas en el registro de los consumos. Así mismo, si el suscriptor o usuario lo solicita y en los demás casos previstos en el contrato de condiciones uniformes.

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

Cuando se prueba que existen anomalías o irregularidades en las conexiones, acometidas o equipo de medida, las cuales no permitieron el correcto registro del consumo.

¿Quién tiene la obligación de revisar los medidores?

Corresponde a la empresa la revisión de los medidores para verificar su correcto funcionamiento.

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

Es obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o 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 periodo de facturación, no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo a cargo 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, siempre y cuando medie autorización o aceptación expresa del usuario.

¿La empresa puede cambiar en cualquier momento el medidor?

No, únicamente cuando la empresa demuestre que el medidor no funciona correctamente o que existe nueva tecnología que es más precisa en la medición del consumo. 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?

La ley no prevé tal obligación, pero la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico obliga a las empresas prestadoras de acueducto, potabilización y aseo para que informen a los usuarios sobre las visitas para revisiones técnicas. En todo caso las empresas, al levantar el acta de revisión o visita técnica, deben garantizarle al usuario el debido proceso, permitiéndole si así lo considera, estar asistido por un técnico o una persona de su confianza.

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

Las sanciones previstas por la Ley 142 de 1994 son de carácter no pecuniario y son: La suspensión, terminación del contrato y corte del servicio, sanciones que debe estar previstas en el contrato de condiciones uniformes al igual que el procedimiento y las causas que originan dichas sanciones. Para la imposición de estas sanciones la empresa debe adelantar un trámite o procedimiento que garantice al usuario sus derechos de defensa y contradicción.

¿Cuáles son mis derechos 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. Estar presente en la labor de mantenimiento y revisión del medidor o de las instalaciones del servicio prestado, así como a recibir la asesoría técnica necesaria para su adecuada defensa. La empresa deberá dejar constancia escrita del resultado de la inspección; de la prueba técnica del medidor cuando se realice en terreno y si utiliza un laboratorio portátil, este debe estar acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación y Calibración –ONAC–.

¿Si en la visita la empresa encuentra alguna anomalía, qué 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, la empresa deberá motivar la decisión frente a la cual el usuario tiene derecho

a controvertir los argumentos de la empresa y solicitar incluso la práctica de pruebas adicionales.

¿Después de presentar las objeciones, qué trámite sigue?

Si luego de analizados los argumentos de la defensa por parte del usuario y practicadas las pruebas la empresa concluye que existe una anomalía en el medidor, dictará una decisión empresarial contra la cual proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación.

Recuerde:

- Cuando no tenga conocimiento de la visita, puede comunicarse con la Línea de Atención al Usuario en la empresa, con el fin de solicitar información al respecto.
- Siempre exija el carné y el nombre de la persona que lo visita.
- No entregue dinero a ninguna persona. Todo cobro que realice la empresa lo hace a través de la factura.
- Exija copia de la Hoja de Trabajo o del informe de visita técnica o del acta de revisión.
- Comunique a la empresa si su medidor 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 ha presentado queja, petición, reclamo o recurso.
- Anomalías en las acometidas, medidores, conexiones, e.t.c.
- 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 o 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 ha cancelado oportunamente la factura.
- Cuando se impida el funcionamiento de hospitales y de 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, centro penitenciarios, hospitales, acueductos, sistemas de seguridad, establecimientos de seguridad terrestre y aérea, comunicaciones entre otros.
- El servicio no puede suspenderse cuando se encuentren peticiones, queja 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.

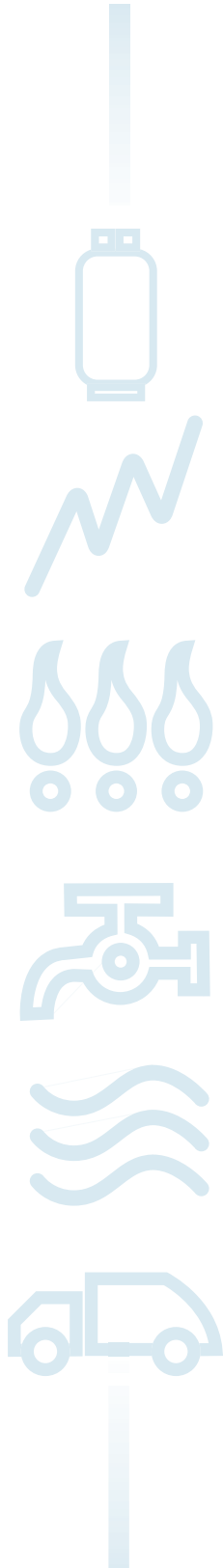
¿La empresa debe avisarle previamente al usuario que va a suspender el servicio?

Si se trata de una suspensión por falta de pago, en la factura se anuncia la fecha a partir de la cual procede la suspensión del servicio. Cuando se trata de una suspensión como sanción por incumplimiento a lo previsto en el contrato de condiciones uniformes, la empresa debe adelantar un trámite administrativo en el cual se le avise al usuario que si se encuentra probada la anomalía sus 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 uniforme, o en la regulación de casa sector.

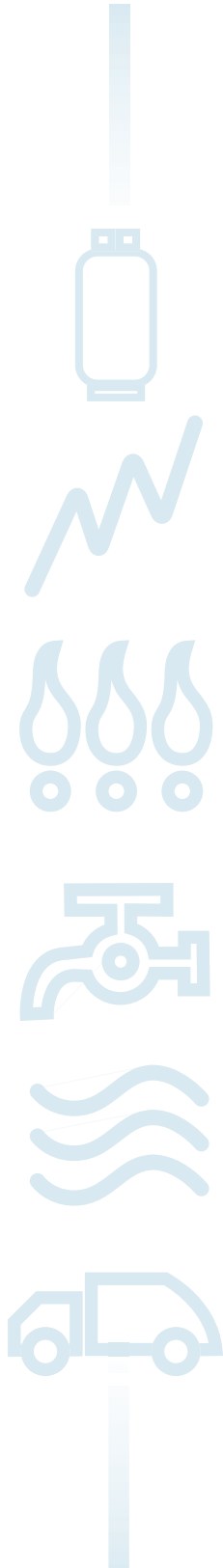
Así, para el caso de energía y gas, la Resolución **CREG** 108 de 1997 establece que ese plazo máximo es de tres (3) días. Para acueducto, alcantarillado y aseo, el término es de dos (2) días hábiles siguientes al pago según el artículo 32 del Decreto 302 de 2000.





4. GENERALIDADES Y DEFINICIONES RELATIVAS AL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS





¿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 haya pagado, si están adheridas 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 tres (3) años. Para los usuarios de los demás estratos la financiación es facultativa.

¿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 kilovatio de energía, y por metro cúbico de agua o de Gas Natural.

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

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 al servicio.

¿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.

¿Para que sirve la estratificación?

La estratificación sirve 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 y realizar programas sociales tales como expansión y mejoramiento de infraestructura de servicios públicos.

¿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 con 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.

¿Cuándo las empresas pueden cobrar 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, 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. Todas las empresas de servicios públicos domiciliarios, deben aplicar el mismo estrato en todos los servicios, si no es así, puede solicitar en la Oficina de Planeación de su municipio una certificación del estrato asignado al predio, con esta certificación el interesado presenta un Derecho de Petición ante la empresa, solicitando la unificación del estrato.

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?

Toda persona o grupo de personas podrá solicitar por escrito la revisión del Estrato Urbano o Rural que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por la Alcaldía Municipal, en un término no superior a dos (2) meses y las apelaciones se surtirán ante el Comité Permanente de Estratificación del municipio en un término de 2 meses. En ambos casos si la autoridad competente no se pronuncia en el término de dos (2) meses, operará el **SAP**.

Si no se está de acuerdo con el estrato relacionado en la factura y por ende con la tarifa facturada por la empresa, debe acudir en primera instancia ante la empresa que presta el servicio en las oficinas de **PQR**; si no está de acuerdo con la respuesta de la empresa debe interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revise la actuación de la prestadora.

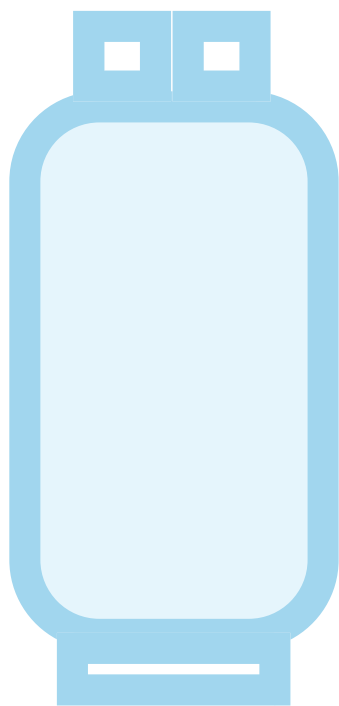
¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con el estrato asignado cuando el Municipio no ha expedido el Decreto de Adopción de la Estratificación?

Cuando la estratificación socioeconómica no haya sido adoptada por Decreto Municipal o Distrital, la empresa que presta el servicio público domiciliario por cuyo cobro se reclama, deberá atenderlo directamente en primera instancia; contra esta decisión también proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales se radicarán en la empresa; la apelación se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

¿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**. 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.

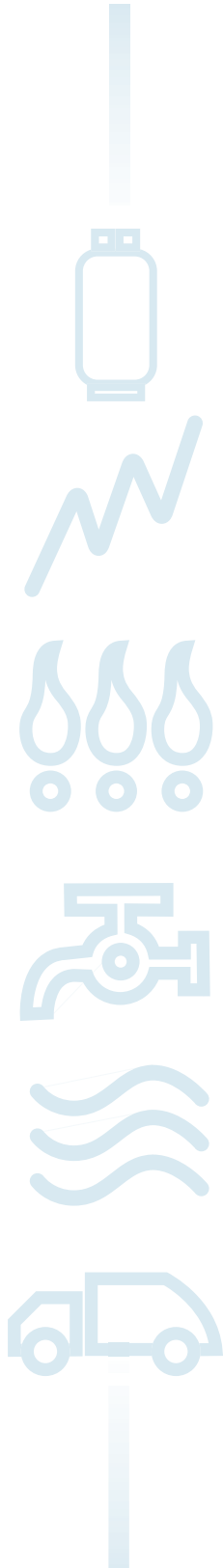


Las Oficinas de PQR de las empresas y los Comités Permanentes de Estratificación, están para asesorarlo



5. PARTICULARIDADES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS





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 técnico utilizado para medir los kilovatios por hora **KWH** que se consumen en un inmueble.

¿Qué cuidados debo tener con el contador?

- El contador **SOLO** podrá ser instalado o retirado por personal calificado, técnico electricista con matrícula profesional, 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, la empresa los puede cobrar.
- 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 o caso fortuito.

- Por racionamiento programado por el 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 usuario a las estipulaciones del contrato de condiciones uniformes.

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

La empresa bajo su responsabilidad debe reportarle oficialmente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la ocurrencia de la fuerza mayor o del caso fortuito que impide la prestación del servicio. 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 o del caso fortuito, por medio de una 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 el descuento en la factura.

¿Ese descuento se debe hacer cada vez que se presente un corte en la prestación del servicio?

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?

- 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 Duración de las Interrupciones-**DES** y Frecuencia de esas Interrupciones-**FES** 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 les 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 Único de Información- **SUI**, visitas periódicas 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, 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 el medidor de energía en el exterior de su predio?

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 las 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 facturar consumos promedio?

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 puede estimar consumos en los siguientes eventos:

- Cuando a un suscriptor o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso, por un periodo se le puede facturar consumos promedio, mientras el usuario reemplaza el medidor, porque si no lo hace, la empresa debe instalarlo.

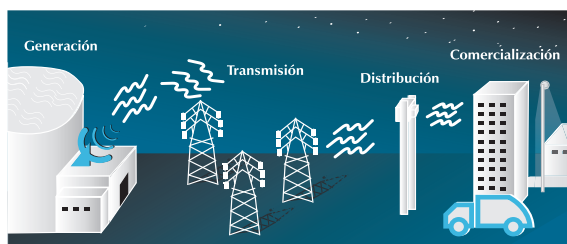
- Cuando se estén adelantado investigaciones por desviaciones significativas, mientras se establece la causa de la desviación.
- Por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, el consumo se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis meses de los suscriptores o usuarios 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.
- Cuando se trate de usuarios nuevos conectados al servicio, toda vez que la empresa cuenta con seis (6) meses para instalar el equipo de medida.

¿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 diferentes 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, 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, 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, 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.

Gas Natural

¿Qué es el Gas Natural?

Es un combustible que se origina por una mezcla 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, como estufas, hornos, calentadores.

¿Se debe tener algún cuidado especial para evitar accidentes con el Gas Natural?

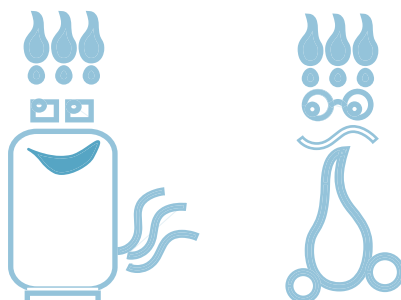
Es necesario que se haga un uso adecuado de este servicio para evitar fugas de gas, como por ejemplo:

- 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 colocar elementos ni sustancias combustibles (papel, pinturas, telas, alcohol, fósforos, velas y encendedores) cerca de los gasodomésticos o del centro de medición.
- No obstruir las rejillas de ventilación del recinto o de los gasodomésticos y por ningún motivo utilizar un gasodoméstico en un recinto totalmente cerrado. Los gasodomésticos necesitan suficiente aire para realizar una combustión completa, segura y eficiente.
- Conectar los gasodomésticos con mangueras de alta resistencia o conectores metálicos flexibles, fabricados de acuerdo con las normas de calidad. Las conexiones deben estar lejos de las superficies calientes del gasodoméstico y nunca en contacto con la llama.
- Evitar todo tipo de contacto entre los electrodomésticos y gasodomésticos y las tuberías de la instalación del Gas Natural.

- Como norma de seguridad, el distribuidor de gas natural debe realizar una inspección general de la instalación interna del usuario, periódicamente y a intervalos no superiores de 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 encuentran 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 en 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 estén apagados todos los gasodomésticos y que las válvulas de corte estén cerradas.
- Siempre tenga a la mano la Línea de Atención de Emergencias de la empresa distribuidora que lo atiende.

Si usted percibe olor a gas natural en su vivienda o negocio entonces:

- Cierre todas las válvulas de los gasodomésticos.
- Abra puertas y ventanas para ventilar el sitio.
- No utilice ningún tipo de teléfono (celular o fijo).
- No opere aparatos eléctricos ni interruptores.
- 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. Puede ser posible que algunos 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 a un instalador que preferiblemente se encuentre registrado en la empresa prestadora y la Superintendencia de Industria y Comercio.



Hay muchos instaladores, tómese su tiempo para elegir

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

Las instalaciones internas, 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. Por lo tanto, la prestadora del servicio de Gas Natural, no puede cobrarle ningún valor por la prestación del servicio, hasta tanto se efectúe la revisión previa y se determine que las instalaciones son aptas técnicamente para la prestación del servicio.

¿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 periódica, sin que transcurran más de cinco (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 se hará una vez la empresa coloca el medidor y conecta al suscriptor a las redes locales, esto es, cuando hay disponibilidad del servicio, incluso, sin que el suscriptor utilice el servicio.

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

No, además 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 permita la disponibilidad del servicio sin que existan puntos de conexión, el usuario **NO** debe pagar el cargo fijo.

¿Cuáles son los reclamos más frecuentes en el servicio de Gas Natural?

Los reclamos más frecuentes que se presentan en el servicio de Gas Natural son por facturación sin prestación del servicio, no instalación del servicio después de tener las redes internas construidas y la 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 puede utilizar 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 consiguiente recuerde nunca contratar la instalación de redes internas, si la empresa no le ha confirmado que le puede prestar el servicio.

La 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 instala-

dores. *Nunca contrate la instalación de redes internas si la empresa no le ha confirmado que le puede prestar el servicio.*

¿La empresa puede suspender la prestación del servicio de Gas Natural?

Si, la empresa prestadora tiene derecho a suspender el Servicio por cualquiera de las siguientes razones:

- Por falta de pago de la factura del servicio.
- Por la manipulación indebida de cualquier tubería, medidor u otra instalación del distribuidor.
- Cuando la instalación interna del usuario presente inconvenientes técnicos que no permitan la prestación de un servicio seguro.
- Por fraude en las acometidas o equipos de medida o por revender el gas a terceros.
- Incrementos no autorizados en la carga instalada en el predio.
- 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 obstruya el acceso a las mismas, o dicho acceso sea peligroso.
- Negativa del usuario para la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud del comercializador o del distribuidor, 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 y 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 garanticen los niveles óptimos de integridad de las personas y seguridad 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 el procedimiento adecuado para interrumpir el suministro del mismo. 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, cartilla que debe entregar la empresa al usuario cuando inicie el suministro del servicio.

¿Cuáles son las anomalías o irregularidades que se pueden presentar en los servicios de energía y Gas Natural, y que podrían configurarse como incumplimiento al contrato de condiciones uniformes?

En los servicios de energía y gas natural pueden presentarse irregularidades o anomalías en el equipo de medida, en las conexiones o en la acometida, las cuales se pueden configurar como un incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, como las siguientes:

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 estipulado en terreno por fuera de rango.
- Medidor no registra.

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: Ejecución de una perforación en el ducto interno de salida usando elementos cortos punzantes, generalmente calientes.

En la acometida:

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



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.

Condiciones generales de prestación del servicio de GLP:

- Todas 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 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 cumpla con las normas técnicas y de seguridad vigentes.

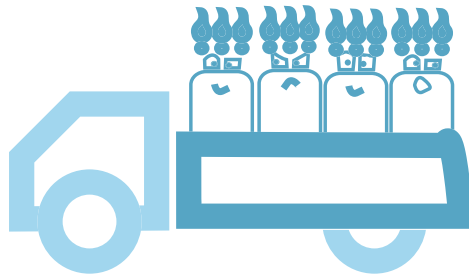
¿Cuando un expendio de gas está en un lugar que pone en peligro a la comunidad, cuál es la autoridad encargada de ordenar su cierre?

La autoridad encargada y a la cual se debe hacer la solicitud, es a 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 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 fabricados 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. Para calentador de paso **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.

¿Cómo puedo contribuir para la adecuada prestación del servicio 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 Superintendencia de Servicios Públicos cuando se observen trasvases de gas entre cilindros en vehículos repartidores, vías públicas, locales o establecimientos diferentes a las plantas de envasado de **GLP**.



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, el tratamiento, la conducción y el 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 Domiciliarios, se encarga de verificar que los prestadores de servicios públicos domiciliarios cumplan con estas metodologías tarifarias.

¿Qué me cobran en 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 **PQR**, 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.

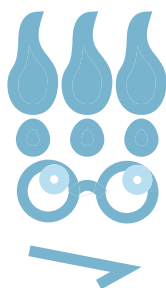
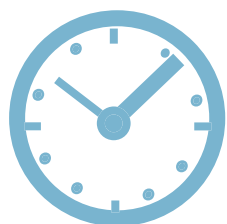
Dichos rangos son:

- Consumo Básico, que incluye los primeros 20 m³/ mensuales de consumo.
- Consumo Complementario, para los siguientes 20m³/mensuales (es decir, de 21 a 40 m³/mensuales de consumo).
- Consumo Suntuario, para consumos mayores a 40m³/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 cúbico en el rango complementario cuesta tres veces mas que lo pagado en el básico; en el suntuario, la relación es de 1 a 6.

Ahorre agua, 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.

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 facturarlos.

¿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 para repararlo o reemplazarlo. Si el usuario adquiere el medidor con un proveedor diferente a la empresa, debe hacerlo teniendo en cuenta las características técnicas previstas por la empresa y pagar la revisión y calibración que ésta haga al mismo.

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

¿Quién garantiza que la medición sea correcta?

Los asuntos relacionados con la medición (calibración, patronaje, unidades de medida) se encuentran a cargo del Organismo Nacional de Acreditación y Calibración ONAC y 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?

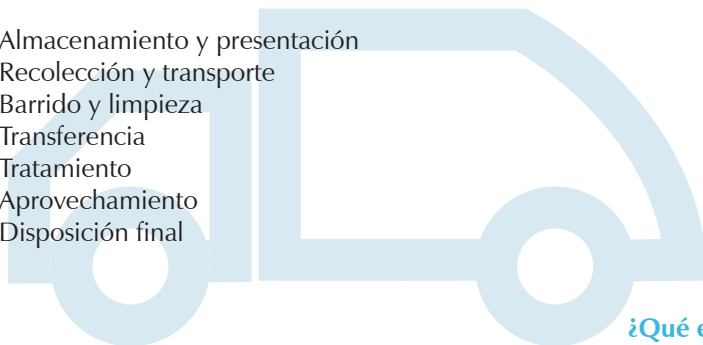
Si, pero siempre que haya servicios públicos disponibles de acueducto, alcantarillado y aseo es obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos. Si el usuario se quiere desvincular de la prestación del servicio por parte de la empresa debe acreditar que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad o al medio ambiente, caso en el cual corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios determinar si esto efectivamente es así.

Aseo

¿Qué es el servicio de aseo?

Es la recolección de residuos sólidos, que pueden ser de origen residencial o no. Incluye el barrido, el corte de césped y la poda de árboles en vías y áreas públicas. El servicio de aseo comprende las siguientes fases:

- Almacenamiento y presentación
- Recolección y transporte
- Barrido y limpieza
- Transferencia
- Tratamiento
- Aprovechamiento
- Disposición final



¿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 es aplicado a usuarios no residenciales (comerciales, industriales, etc.) y a usuarios residenciales agrupados como Multiusuario. 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 resultantes de 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,

corrosivas y/o tóxicas 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 pueden ser Doña Juana, que sirve en 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 de Servicios Públicos Domiciliarios se encarga de verificar que los prestadores 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 que no son 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 generadores, 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?

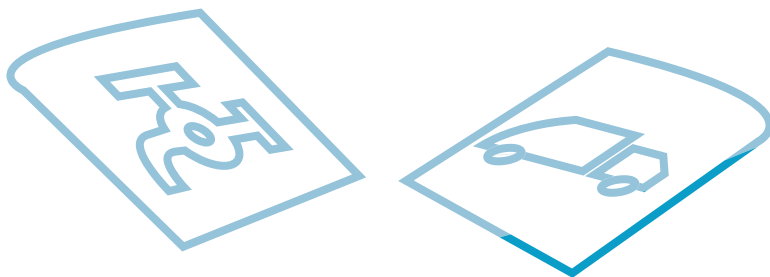
Si en su residencia tiene pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos tiene derecho a que le cobren el servicio como residencial, siempre y cuando el área destinada a uso no residencial sea igual o inferior a 20 m². En este caso, el prestador debe hacer caso omiso de la existencia del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

No. 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, si no barre debe efectuar el descuento respectivo. 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 Multiusuario?

Son todos aquellos usuarios, residenciales o no residenciales, 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 Multiusuario?

Los usuarios agrupados deben presentar la 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 Multiusuario 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 usuarios individuales que lo conforman, o por distribución porcentual.

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

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

- Indicación de quién es la persona designada como responsable de firmar las Actas de Producción de Residuos resultado del aforo.
- 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.
- Informar la existencia de inmuebles desocupados.
- 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 que sea su procedencia, a cielo abierto, en vías o áreas públicas, en lotes de terreno y en los cuerpos de agua superficiales o subterráneos.
- 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, por parte de la autoridad Municipal o Distrital competente.
- Sellamiento de inmuebles.
- Demolición de obra.
- Suspensión o cancelación de licencias.

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

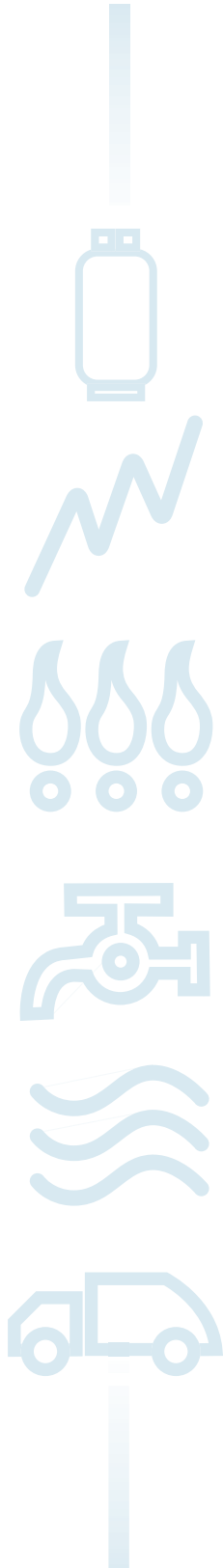
- Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

- 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.



ANEXOS





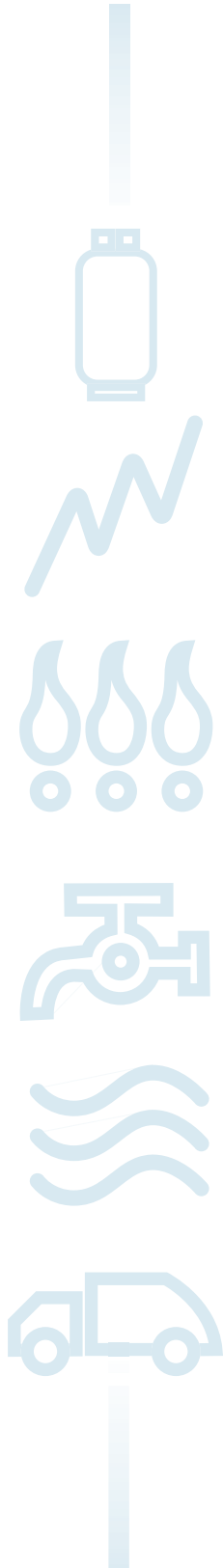
Entidades que participan en la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios



Derechos y deberes que se obtienen al ser parte de un contrato de servicios públicos

DERECHOS	ALERTA	SUGERENCIA
A un servicio continuo y de buena calidad	Salvo caso de fuerza mayor o caso fortuito 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, elija Vocal de Control.
A tratamiento tarifario igual con cualquier otro consumidor con características de costos iguales para la empresa.	La empresa solo puede cobrar lo que consume.	Revise su factura y compare los consumos para verificar que no existan desviaciones significativas.
A recibir oportunamente la factura	La factura crea obligaciones, una vez recibida.	
A una correcta estratificación y régimen de subsidios.		Todas las facturas de los diferentes servicios deben llegar con el mismo estrato.
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 conozca.
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.
Atención de quejas, peticiones, reclamaciones y recursos en un término de 15 días, a partir de la fecha de radicación.	Tenga en cuenta los requisitos para presentarlas en forma oportuna y completa.	Solicite al prestador o a la SSPD la información sobre como se deben presentar las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos.
A elegir el prestador del servicio cuando en la región existan dos o más empresas que pres-ten un mismo servicio.		Tenga en cuenta las ventajas y desventajas que le ofrece cada prestador.

DEBERES	ALERTA	SUGERENCIA
Dar al servicio únicamente el uso que fue convenido con la empresa (residencia, comercial, industrial).	El incumplimiento de este deber puede acarrearle sanciones como la suspensión y el corte del servicio.	En caso de que necesite cambiar el uso del servicio, tendrá que presentar la solicitud correspondiente al prestador.
Participar como ciudadanos.		Su participación contribuye al mejoramiento del servicio a través de proposiciones de planes y programas que resuelvan las deficiencias presentadas.
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 con la suspensión o el corte del servicio o la terminación del contrato, por manipulación indebida del medidor.	
Pagar oportunamente los servicios.	La falta de pago dará lugar a la suspensión del servicio.	Evite pagar reconexión e intereses de mora.
Permitir la lectura de los medidores.		De esta forma obtiene 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 la imposición de sanciones como la suspensión y el corte del servicio por el incumplimiento del contrato.
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 servicios al prestador.



Formato para la presentación de Peticiones, Quejas o Reclamaciones

Modelo 1.

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 d e 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:

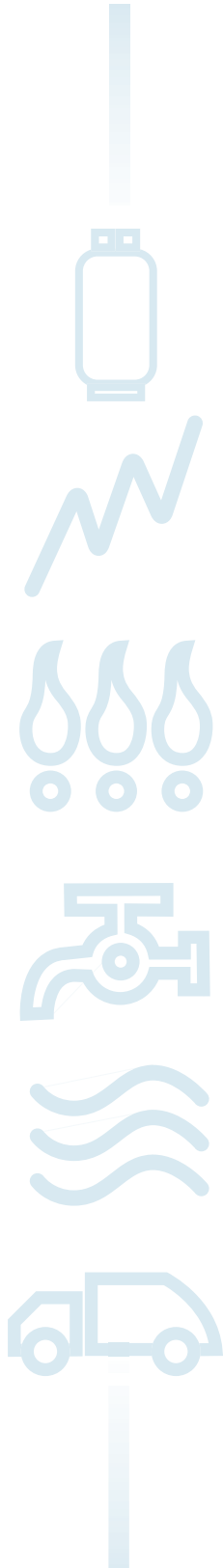
(Comentar el caso)
(Haga sus peticiones)

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 _____



Formato para la presentación de Recursos

Modelo 2.

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 en subsidio 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,

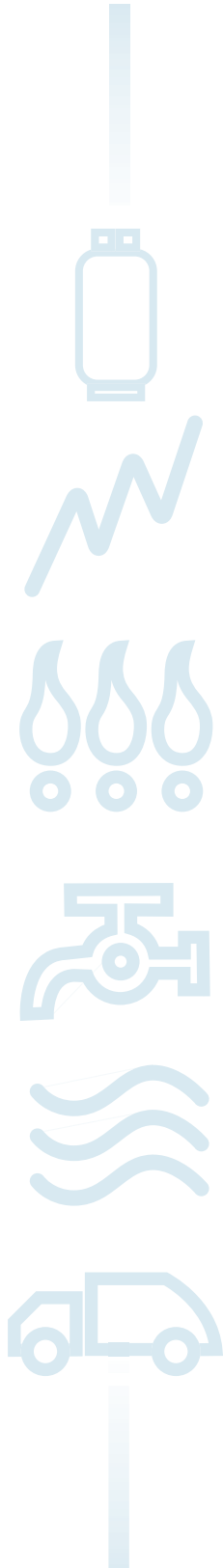
Firma _____

Nombres y Apellidos _____

C.C.No. _____ de _____

Dirección _____ Teléfono _____

°.LSPD Art. 152 A 159



Formato para solicitar investigación por SAP

Modelo3.

Ciudad _____ Día _____ Mes _____ Año _____

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

Respetado doctor (a) Con fundamento en los Artículos 79.25,80.4 y 158 de la Ley de 1994, Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y Artículo 9° del Decreto 2223 de 1996, imponer 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.

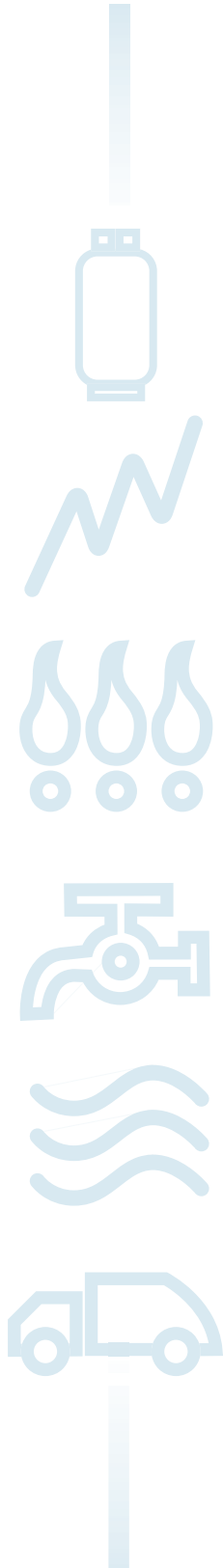
Cordialmente,

Firma _____

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

Anexo: Copia de la petición que no fue respondida
Copia de la solicitud del Silencio Positivo

Nota: Igualmente, las investigaciones por **SAP** pueden solicitarse vía Internet en www.superservicios.gov.co/peticiones, Quejas y Reclamos, Formato de Investigación por **SAP**, aclarando que estas solicitudes son incompletas hasta tanto se envíe a la SSPD copia de la constancia de recibido de la Petición o Recurso, contra el que se aduce el **SAP**.





CONTÁCTENOS

Dirección Territorial Norte Sede: Barranquilla
dtnorte@superservicios.gov.co
Carrera 59 No. 75-134
Tel 57 (5) 3602272/ 73/ 74
Fax (5) 3681907

Dirección Territorial Oriente Sede: Bucaramanga
dtoriente@superservicios.gov.co
Carrera 43 No. 54-92
Tel 57 (7) 6432781 6433140
Fax (7)6433665

Dirección Territorio Occidente Sede: Medellín
dtoccidente@superservicios.gov.co
Av. 33 No. 74b – 253
Tel 57 (4) 4124477
Fax 57 (4) 4112795

Dirección Territorio Centro Sede Bogotá
dtcentro@superservicios.gov.co
Av. 19 13A-12
Tel 57 (1) 6913005
Fax 6913142

Dirección Territorial Sur Occidente Sede Cali
dtsuroccidente@superservicios.gov.co
Calle 26 Norte No. 6bis-19
Tel 57 (2) 6672741 6350059
Fax (2)6680183

COLOMBIA



