

Bogotá, D.C. Septiembre de 2024

Doctor
GREGORIO ELJACH PACHECO
Secretario General
Senado de la República
Ciudad

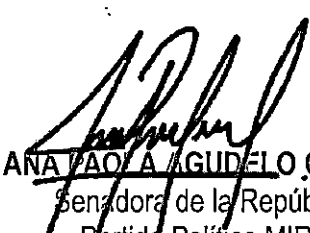
Asunto: Radicación del Proyecto de Ley «Por medio de la cual se definen los derechos de los usuarios, se crea la acción de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones»

Reciba un cordial saludo, Dr. Gregorio.

En nuestra calidad de Congresistas de la República y en uso de las atribuciones que nos han sido conferidas constitucional y legalmente, respetuosamente nos permitimos radicar el siguiente Proyecto de Ley:

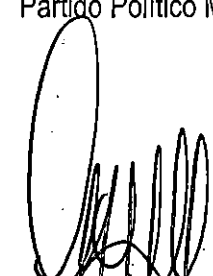
Proyecto de Ley No. 222 de 2024 Senado, «Por medio de la cual se definen los derechos de los usuarios, se crea la acción de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones», le solicitamos se sirva dar inicio al trámite legislativo respectivo.

Cordialmente,


ANA PAOLA AGUDELO GARCÍA
Senadora de la República
Partido Político MIRA


IRMA LUZ HERRERA RODRÍGUEZ
Representante a la Cámara por Bogotá
Partido Político MIRA


MANUEL VIRGUEZ PIRAQUIVE
Senador de la República
Partido Político MIRA


CARLOS EDUARDO GUEVARA
Senador de la República
Partido Político MIRA



Contenido

Contenido

TÍTULO PRELIMINAR.....	5
CAPÍTULO I.....	5
OBJETO, DEFINICIONES Y PRINCIPIOS GENERALES.....	5
CAPÍTULO II.....	9
DE LA RESPONSABILIDAD DEL ESTADO.....	9
PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....	10
TÍTULO II.....	11
DE LOS DERECHOS DE LAS PARTES.....	11
CAPÍTULO I.....	11
DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	11
CAPÍTULO II.....	12
DERECHOS DE LAS EMPRESAS.....	12
CAPÍTULO III.....	12
DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....	12
CAPÍTULO IV.....	14
DEL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....	14
CAPÍTULO V.....	15
DE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO.....	15
CAPÍTULO VI.....	16
DE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO EN UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS O DE EDIFICIOS.....	16
CAPÍTULO VII.....	16
DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.....	16
CAPÍTULO VIII.....	17
DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL CONSUMO.....	17
CAPÍTULO IX.....	18
INSTALACIÓN O REVISIÓN DE MEDIDORES Y ACOMETIDAS.....	18
CAPÍTULO X.....	20
RETIRO NO AUTORIZADO DE EQUIPOS DE MEDIDA.....	20
TÍTULO III.....	20
CAPÍTULO I.....	20
DE LA FACTURA.....	20
CAPÍTULO II.....	23
MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS[12].....	23
CAPÍTULO III.....	23
DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	23
CAPÍTULO IV.....	24
DEL COBRO DEL SERVICIO DEJADO DE FACTURAR.....	24

TÍTULO IV.....	25
DE LOS MEDIOS DE DEFENSA DEL USUARIO.....	25
CAPÍTULO I.....	25
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.....	25
CAPÍTULO II.....	26
DEL DEBIDO PROCESO EN LAS ACTUACIONES DE LAS EMPRESAS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....	26
CAPÍTULO III.....	26
DE LOS RECURSOS Y SU TRÁMITE.....	27
CAPÍTULO IV.....	27
ACCIÓN JUDICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....	27
CAPÍTULO V.....	28
DEL SILENCIO POSITIVO.....	28
TÍTULO V.....	28
DE LOS COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL.....	28
CAPÍTULO I.....	28
CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL.....	28
CAPÍTULO II.....	30
DE LOS VOCALES DE CONTROL.....	30
TÍTULO VI.....	31
DE LOS SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES.....	31
TÍTULO VII.....	31
DE LOS FONDOS ESPECIALES.....	31
CAPÍTULO I.....	31
FONDOS DE REPOSICIÓN Y LEGALIZACIÓN DE REDES.....	31
CAPÍTULO II.....	32
FONDO DE REPOSICIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS BASE DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL MICRONEGOCIO.....	32
CAPÍTULO III.....	32
FONDO DE LEGALIZACIÓN DE REDES INTERNAS BASADO EN NORMA RETIE.....	32
CAPÍTULO IV.....	32
FONDO DE MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA DE ELECTRODOMÉSTICOS DE PRIMERA NECESIDAD.....	32
TÍTULO VIII.....	33
DISPOSICIONES REFERENTES AL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.....	33



PROYECTO DE LEY NÚMERO ____ DE 2024 Senado

«POR MEDIO DE LA CUAL SE DEFINEN LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS, SE CREA LA ACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES»

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO I

OBJETO, DEFINICIONES Y PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1º. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer el régimen jurídico de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Distribución de Gas Natural combustible y de las actividades complementarias, se definen los derechos de las partes en el contrato y se establece la acción correspondiente a los servicios públicos domiciliarios.

Artículo 2º. Los Servicios Públicos Domiciliarios de que trata esta Ley se considerarán servicios públicos esenciales^[1].

Artículo 3º. Definiciones. Para los efectos de esta ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

3.1. Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica. Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida la conexión y medición en condiciones de la más alta calidad y continuidad.

3.2. Servicio Público Domiciliario de Acueducto. Es la distribución local de agua potable para el consumo humano, incluida su conexión y medición, en condiciones de la más alta calidad y continuidad.

3.3. Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado. Es la recolección local de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos, incluidas las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.^[2]

3.4. Servicio Público Domiciliario de Aseo. ^[3]Es el servicio de recolección local de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

3.5. Servicio Público de Distribución de Gas Natural Combustible. Es el conjunto de actividades orientadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición

3.6. Acceso a los servicios públicos domiciliarios. Es un derecho de orden constitucional que implica la garantía de contar con los servicios públicos domiciliarios, bajo los condicionamientos preestablecidos en la ley.

3.7. Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios. Es el regulado por la ley de servicios públicos domiciliarios y consiste en la solicitud del servicio público domiciliario que hace una persona, natural o jurídica, a una empresa, para que a cambio de un precio le suministre el servicio en un inmueble determinado, en los términos señalados en la ley. Este contrato, además de ser legal y reglamentario, es consensual, oneroso, sinalagmático y de tracto sucesivo.

3.8. Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios. Es la persona jurídica cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos domiciliarios de que trata esta ley.

3.9. Usuario. Es la persona que habita un inmueble y se beneficia con el servicio prestado.

3.10. Usuario Contratante. Es la persona que asume para con la empresa prestadora del servicio público domiciliario las obligaciones propias del contrato de servicios públicos domiciliarios, obligaciones que puede transferir al usuario, según la voluntad del contratante.

3.11. NIC. Es el número que identifica el contrato de servicios públicos domiciliarios determinado por la empresa como consecuencia de una solicitud de prestación de servicio público domiciliario a un inmueble en específico.

3.12. Unidad Familiar Independiente¹⁴ Es todo grupo de personas que integran una sola familia.

3.13. Unidad Residencial Independiente: Es aquella parte o totalidad de un inmueble que por sí sola reúne las condiciones de una vivienda mínima en la forma como lo define el Régimen de Propiedad horizontal.

3.14. Unidad No Residencial: Es aquella parte o totalidad de un inmueble que se encuentra destinada al comercio e industria en una proporción igual o superior al 50% del área del terreno, independiente del diámetro de la acometida y/o carga instalada y/o el número de líneas.

3.15. Pequeño Establecimiento Comercial e Industrial: Es aquella parte del inmueble que se encuentra destinada a comercio y microindustria en una proporción inferior al 50% del área del terreno, siempre que la restante área esté destinada a vivienda, independiente del diámetro de la acometida y/o la carga instalada, y/o el número de líneas.

3.16. Usuarios Comerciales de Tiendas de Barrio. Es todo predio urbano en que se desarrolla el comercio de productos de primera necesidad en estratos socioeconómicos 1 y 2.

3.17. Predio Residencial: Es todo predio urbano en el cual se desarrolla la actividad habitacional en forma mayoritaria, es decir que un 50% o más del área del terreno está destinada a vivienda.

3.18. Usuario y/o Predio Compartido o Inquilinato. Es todo predio urbano residencial en el cual existen dos o más unidades familiares independientes, cada una de las cuales habitan partes de un inmueble que no reúnen las condiciones de una vivienda mínima, y no poseen las características técnicas para ser clasificadas como propiedad horizontal, siempre que se encuentren ubicadas en los estratos 1, 2 y 3.

3.19. Usuario y/o Predio Mixto. Es todo predio urbano en el cual existe un pequeño establecimiento de comercio y/o microindustria, cuya área es inferior al 50% del área del terreno, siempre que la restante área esté destinada exclusivamente a vivienda, independientemente del diámetro de la conexión y/o la carga instalada y/o número de líneas, tendrá un tratamiento tarifario residencial.

3.20. Usuario y/o Predio No Residencial. Es todo predio urbano y/o unidad no residencial en el cual se desarrolla una actividad comercial e industrial que ocupa un área superior al 50% del área del

terreno del respectivo predio, independientemente del diámetro de la conexión y/o la carga instalada y/o número de líneas.

3.21. Usuario y/o Predio Especial. Es todo predio urbano en el que no se utiliza como residencia, ni se desarrollan actividades comerciales e industriales, como tampoco de prestación de servicios con fines económicos.

3.22. Usuario y/o Predio de Multiusuarios No Residencial. Es el conjunto de unidades no residenciales agrupadas en un solo predio o centro destinado a comercio, industria u oficinas, que generan economías de escala en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, independientemente del estrato en que se encuentre.

3.23. Usuario y/o Predio Multiusuarios Residencial. Es el conjunto de unidades residenciales independientes, las cuales tendrán tratamiento de predios residenciales.

3.24. Censo de usuarios^[5]. Es el procedimiento técnico y estadístico por medio del cual una empresa de servicios públicos actualiza su base de datos, con el objetivo de clasificar correctamente los usuarios y/o predios y determinar la cantidad de usuarios de servicio por estrato y uso, independientemente del número de unidades físicas, divisiones, aparatos u otros elementos de consumo de los servicios públicos domiciliarios que se encuentren al interior de los predios.

3.25. Agua Potable. Es aquella apta para el consumo humano que es transparente, inodora, incolora, insípida, y con contenido de minerales en cantidades permitidas por las normas sobre calidad del agua, carente de contaminantes.

3.26. Consumo. Es la cantidad del líquido o fluido consumido por el usuario.

3.27. Consumo Básico. Es la cantidad del líquido o fluido consumido por el usuario para la satisfacción de sus necesidades básicas. Esta cantidad será definida por la ley y tendrá en cuenta el número de personas que habitan el inmueble.

3.28. Consumo Complementario. Es la cantidad del líquido, fluido o flujo consumido por el usuario, sin superar el doble del consumo básico.

3.29. Consumo suntuario. Es aquella cantidad que supera el consumo complementario.

3.30. Posición Dominante. Es la que tiene una empresa frente a sus usuarios o consumidores en una zona geográfica específica y respecto de un bien o servicio, pudiendo determinar, directa o indirectamente, las condiciones del mercado.

3.31. Abuso de la posición dominante. Existe abuso de la posición dominante cuando se obliga al usuario a recurrir a la misma o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o cuando le limitan la libertad al usuario para escoger a quien pueda proveer ese bien o servicio. También cuando usando de su poder, somete al usuario, agrediéndole sus derechos.

3.32. Acometida. Es la derivación de la red local del servicio que llega hasta el registro de corte del inmueble.^[6]

3.33. Red local. Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.^[7]

3.34. Medición. Es el derecho que tiene el usuario de que los consumos facturados correspondan a las cantidades exactas de consumo.

3.35. Medidor. Instrumento de medida que conforme a la tecnología más avanzada garantiza que sus consumos sean medidos de manera exacta.

3.36. Prestador del servicio. Es la persona jurídica, pública, privada o mixta que se encarga de prestar el servicio a cada usuario dentro del área geográfica señalada.

3.37. Tarifa o Precio. Es el valor señalado por la empresa prestadora que, de manera periódica, deben pagar los usuarios por la cantidad de servicio utilizado, conforme a las reglas señaladas por la Comisión de Regulación de cada servicio público domiciliario.

3.38. Tarifa o Precio Justo. Son aquellas que cubren los costos reales de la prestación del servicio y provean una rentabilidad justa sobre el valor cobrado, capaces de hacer accesible al usuario el servicio público domiciliario.

Artículo 4°. Principios que rigen la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Los principios que rigen los servicios públicos domiciliarios son los mismos que rigen la función pública y, además:

1. **Universalidad.** Principio clave que garantiza la accesibilidad efectiva de los servicios públicos domiciliarios; es decir, disponibilidad real del servicio para todos los usuarios.
2. **Accesibilidad.** Garantía del disfrute de los servicios públicos, sin más requisitos que los señalados por la ley.
3. **Continuidad.** Este principio es la esencia del servicio público y hace referencia a la permanencia de los servicios públicos domiciliarios e implica que deben funcionar con regularidad, sin más interrupciones que las previstas en la normativa vigente, y de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios.
4. **Transparencia.** Este principio ofrece garantías de la prestación del servicio, y se aplica a la organización, financiación y regulación de los servicios, así como su producción y evaluación, incluidos los mecanismos de reclamación.
5. **Igualdad.** Este principio de orden constitucional refiere que, en ningún caso, se exigirán más requisitos que aquellos que la ley demanda y no habrá diferencia entre uno y otro usuario, salvo por la existencia de condiciones o circunstancias particulares.
6. **Equidad.** Hace referencia al concepto de solidaridad y justicia social, en donde quien más tiene provee o facilita el acceso a quienes no tienen.
7. **Calidad.** Hace referencia a las mejores condiciones que se puedan ofrecer al usuario, satisfaciendo plenamente en sus derechos, con una prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia.
8. **Solidaridad.** También llamado de solidaridad tarifaria, en donde se proveen mecanismos que faciliten el acceso al servicio a quienes presenten imposibilidad económica para acceder al servicio, proveyéndoles de una parte del precio.
9. **Confianza y fiabilidad.** Este principio demanda un comportamiento de las partes como socios leales. El usuario tiene derecho a la seguridad jurídica y a la fiabilidad en sus relaciones con el prestador del servicio, donde las condiciones de funcionamiento deben ser estables y los

cambios que se produzcan siempre deben mejorar las condiciones de las partes, en especial la del usuario.

CAPÍTULO II

DE LA RESPONSABILIDAD DEL ESTADO

Artículo 5°. El Estado intervendrá en los servicios públicos domiciliarios, conforme a las reglas de competencia de que trata la ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, 365 a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines:

1. Asegurar el cumplimiento de los principios que rigen los servicios públicos señalados en la constitución y la ley a todas las personas residentes en el territorio nacional.
2. Garantizar el acceso a los servicios públicos domiciliarios en condiciones reales, impidiendo cualquier posición abusiva de parte del prestador del servicio.
3. Garantizar tarifas justas.
4. Garantizar la libertad de competencia y prevenir el uso abusivo de la posición dominante.

Artículo 6°. De conformidad con el artículo 367 de la Constitución Política, el Estado colombiano tendrá la responsabilidad de garantizar la cobertura, la calidad, el acceso real y financiación de los servicios públicos domiciliarios de que trata el artículo primero de esta ley.

En consecuencia, el Estado deberá:

1. Garantizar el acceso real a los servicios públicos domiciliarios en las cantidades necesarias para el mínimo vital, para lo cual dispondrá bajo los términos que defina la ley, un sistema de subsidios.
2. Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del territorio.
3. Garantizar la prestación continua e ininterrumpida de los servicios públicos de que trata esta ley, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito, que así lo exijan.
4. Garantizar la prestación eficiente.
5. Disponer los mecanismos que garanticen el acceso a los servicios públicos y participación en la gestión, fiscalización y control de ellos.
6. Establecer un régimen tarifario de acuerdo con las condiciones y particularidades de cada región geográfica y proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad,
7. Ejercer el control, inspección y supervisión sobre todos los prestadores de los servicios.
8. Controlar el abuso de la posición dominante de las empresas prestadoras de los servicios.

Artículo 7°. Los Departamentos serán responsables en materia de servicios públicos, conforme a las normas constitucionales.

Las Asambleas departamentales expedirán las disposiciones relacionadas con la planeación, el desarrollo económico y social, el apoyo financiero y crediticio de los municipios para el desarrollo de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Artículo 8º. Los Distritos y Municipios tienen la responsabilidad de garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, los cuales se prestarán de manera directa o por particulares.

En cumplimiento de esta responsabilidad, deberán:

1. Asegurar que se presten de manera eficiente a todos los habitantes.
2. Garantizar la participación de los usuarios a través de los Comités de Desarrollo y Control Social y sus vocales de control. En cumplimiento de esta obligación promoverán su conformación, ofrecerán la preparación necesaria para el ejercicio de sus funciones y velarán porque las empresas respeten y valoren su ejercicio.
3. Dispondrán el otorgamiento de subsidios a los usuarios que conforme esta ley y las que reglamenten la materia, los reciban de manera efectiva.
4. Invertir en el mejoramiento de la calidad del servicio cuando la empresa sea pública o mixta.
5. Exigir de las empresas privadas las inversiones comprometidas en el contrato de concesión del servicio y la prestación del servicio en los términos de esta ley.

CAPÍTULO III

PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Artículo 9º. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 365 de la Constitución Política, los Municipios o Distritos pueden prestar los servicios públicos domiciliarios en Colombia, a través de Empresas de Servicios Públicos domiciliarias de carácter público, particular y mixto.

Artículo 10º. Los particulares podrán prestar los servicios públicos domiciliarios a través de la figura de la concesión. La concesión no podrá tener una vigencia superior a diez (10) años, pudiendo prorrogarse en el tiempo por un periodo adicional igual al periodo inicial de la concesión, y deberá finalizar al concluir dicho período.

El contrato de concesión de servicios públicos se regirá por las normas de contratación señaladas en la Ley 80 de 1993, sus modificaciones o la normativa que la sustituya.

Artículo 11º. Además de los requisitos legales propios del contrato de concesión, el alcalde deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Anunciar la necesidad de la contratación del servicio y declarar la imposibilidad de prestación por parte de la empresa de la entidad territorial, señalando los beneficios que se deriven para la comunidad.



Para la escogencia del prestador, se requiere de la aprobación de la mayoría absoluta de las juntas de acción comunal y de los Comités de Desarrollo y Control Social del municipio o Distrito. Para tal efecto se desarrollarán las audiencias correspondientes. En caso de rechazo por parte de las organizaciones sociales mencionadas, la empresa aspirante no podrá ser contratada.

Para efectos de la prórroga del contrato de concesión se requerirá de la aprobación por mayoría absoluta por parte de las Juntas de Acción Comunal y de los Comités de Desarrollo y Control Social.

Las Juntas de Acción Comunal estarán representadas por su presidente, quien para tomar la decisión deberá presentar un acta en la que conste la celebración de la asamblea de sus miembros con la aprobación del voto a emitir en la asamblea.

Los Comités de Desarrollo y Control Social estarán representados por su presidente o por el vocal de control del servicio a contratar, deberá presentar un acta en la que conste la celebración de la asamblea de sus miembros con la aprobación del voto a emitir en la asamblea y la designación para actuar, en el caso del vocal de control.

En caso de que se presenten algunas de las siguientes condiciones después del inicio de la ejecución de un contrato de concesión de servicios públicos domiciliarios, se procederá a la terminación automática de la concesión, y los entes de control o vigilancia podrán sancionar por omisión a las autoridades encargadas de la Empresa concesionaria:

- a) Aumento de las quejas en un porcentaje del 25% frente las quejas registradas en la anualidad anterior.
- b) Aumento de las tarifas en más del 30% frente a las tarifas previas.
- c) Caída en los indicadores de calidad en proporción mayor al 30% de los indicadores utilizados para la medición del respectivo servicio, según reglamentación que hará el gobierno nacional.

TÍTULO II

DE LOS DERECHOS DE LAS PARTES

CAPÍTULO I

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Artículo 12°. Son derechos de los usuarios:

1. Acceder en los términos de la constitución y la ley a los servicios públicos domiciliarios que se ofrezcan por empresas de servicios públicos domiciliarios.
2. Recibir los servicios de forma continua, eficiente y en cantidades necesarias para satisfacer sus necesidades básicas.
3. A que el servicio sea facturado a precios justos.
4. A recibir la factura del servicio con un período no inferior a cinco (5) días anteriores al vencimiento o fecha de pago.
5. A que la factura que se le entregue cumpla con todos los requisitos impuestos por la ley.
6. A que la empresa no ejerza posición dominante en el ejercicio de sus derechos;

7. A que sus consumos sean medidos; para lo cual habrá de utilizarse instrumentos tecnológicos apropiados y a obtener subsidios en caso de encontrarse en alguna de las condiciones fijadas por la ley para acceder a ellos.
8. Adquirir libremente el instrumento utilizado para medir sus consumos, el cual deberá cumplir las condiciones señaladas por la autoridad competente.
9. A elegir el prestador del servicio, cuando en su área exista más de un prestador.
10. A obtener respuesta a todas las peticiones que se hagan a la empresa relacionadas con la prestación del servicio.
11. A obtener el beneficio del Silencio Administrativo Positivo en caso de renuencia de la empresa a responder sus peticiones, quejas o recursos dentro del plazo definido por la ley o en caso de respuestas que no satisfagan el derecho de petición.
12. A Demandar de las autoridades el apoyo en caso de abuso de las empresas y obtener su pronto apoyo.

CAPÍTULO II

DERECHOS DE LAS EMPRESAS

Artículo 13°. Son derechos de las empresas:

1. A exigir el pago del servicio, previa facturación y utilización del instrumento de medida o contador como elemento determinante del consumo.
2. A exigir de los usuarios un uso racional del servicio.
3. A suspender el servicio en caso de falta de pago, en la forma y dentro de las condiciones señaladas en esta ley.
4. A iniciar los procesos de cobro de la factura por los medios legales, una vez producida la mora.
5. Exigir apoyo de las autoridades en caso de abuso o perjuicio por parte de los usuarios o de cualquier otra persona. A solicitar y obtener amparo policivo.

CAPÍTULO III

DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Artículo 14°. Régimen Legal del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios. El contrato de servicios públicos se registrará única y exclusivamente por las leyes vigentes en la materia y las normas reglamentarias, según el caso.

Artículo 15°. El Contrato de Condiciones Uniformes. Quedan completamente prohibidos los contratos de condiciones uniformes celebrados por las empresas con los usuarios, y aquellos suscritos carecerán de efectos legales a partir de la vigencia de esta ley.

Artículo 16°. De la existencia del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios. El contrato de servicios públicos existe desde el momento en que una empresa hace pública su actividad y abre sus puertas a la prestación del servicio público que anuncie, y un usuario solicita dicho servicio.

Artículo 17°. Efectos Jurídicos del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios. Los efectos jurídicos nacen desde el momento en que una persona solicita el servicio a la empresa para beneficiarse de él en un inmueble y asume de inmediato la condición de usuario. Las obligaciones pecuniarias serán aquellas relativas a los costos de conexión del servicio y a las facturas periódicas en lo relativo a los consumos.

Todo inmueble que cumpla con las condiciones técnicas deberá contar con las conexiones a los servicios públicos domiciliarios, y el costo de conexión, medición y mantenimiento de estos será responsabilidad del propietario o poseedor del inmueble.

Artículo 18°. Partes del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios. Son partes del contrato de servicios públicos domiciliarios la empresa que presta el servicio y el usuario contratante.

Parágrafo. La relación jurídica en el contrato de servicios públicos domiciliarios se circunscribe entre la Empresa y el Usuario contratante del servicio, quien podrá ceder sus obligaciones contractuales al usuario.

Cuando el inmueble sea habitado por una persona diferente al usuario contratante, deberá acreditarse tal hecho con el medio de prueba respectivo que indique la condición en que asume la tenencia del inmueble, con lo cual adquirirá todos los derechos y obligaciones dentro del contrato de servicios públicos a cargo de este último. Además, deberá entregar la siguiente información: nombre completo y documento de identidad, oficio o profesión, nivel de ingresos, número de personas que habitan el inmueble, debidamente individualizadas por edades.

La Empresa tiene la obligación de involucrar en el contrato de servicios públicos al tenedor del inmueble, haciéndolo responsable de todas las obligaciones surgidas del contrato, reconociéndole todos los derechos propios de la relación y facturando el servicio a su nombre.

El usuario anterior del inmueble pierde sus derechos dentro del respectivo contrato y, por tanto, desaparecen hacia el futuro sus obligaciones.

No existe solidaridad entre el propietario del inmueble, poseedor y usuario del servicio. Será responsable de las obligaciones surgidas de la ejecución del contrato de servicios públicos la persona que se declare ante la empresa como usuario. Se presume la condición de usuario al propietario o poseedor del inmueble. El propietario deberá notificar a las empresas de servicios públicos el cambio de usuario cuando, bajo cualquier título, varíe el tenedor del inmueble.



Los créditos comerciales por causas y/o servicios diferentes a la prestación de los servicios públicos, que se otorguen a un usuario a partir de la vigencia de la presente ley, no podrán ser reclamados ni cobrados bajo la ejecución del contrato de servicios públicos. Las Empresas de Servicios Públicos que utilicen directamente o autoricen estas prácticas comerciales a terceros deberán utilizar la jurisdicción ordinaria para el cobro de sus créditos, y la facturación por dichos servicios se hará de manera independiente a la facturación de los servicios públicos domiciliarios.

CAPÍTULO IV

DEL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Artículo 19°. Del derecho a los servicios públicos domiciliarios. Los servicios públicos domiciliarios son inherentes a la finalidad social del Estado; en tal sentido, toda persona, natural o jurídica, tiene el derecho a solicitar y obtener los servicios públicos domiciliarios. Para tal efecto, bastará con presentar la solicitud del servicio junto con la individualización del inmueble, expresando el derecho que tiene sobre el mismo.

El propietario deberá presentar el respectivo certificado de tradición, el poseedor los medios definidos en la ley, y el tenedor el documento o contrato respectivo que lo reconoce como tal.

La empresa prestadora del servicio tiene prohibido condicionar el acceso al servicio bajo la exigencia de la titularidad del bien o de la posesión.

Las empresas de servicios públicos a las que se refiere el inciso anterior tampoco podrán negar las solicitudes de servicios por razón de carácter técnico, jurídico o físico^[8], salvo que se inobserven las reglas de ordenamiento o planeación del respectivo ente territorial. En tal caso, deberán proporcionar un plazo razonable y cercano en el tiempo para autorizar la prestación.

La negativa del servicio deberá ser sustentada con la exposición de los elementos probatorios que dan lugar a la decisión. Esta decisión deberá notificarse al solicitante por los medios señalados en la ley. Contra esta decisión procederán los recursos y la acción judicial de servicios públicos a que se refiere esta ley.

Artículo 20°. Del derecho a la prestación del servicio. El derecho a la prestación del servicio quedará condicionado al pago de las tarifas de conexión correspondientes, así como al pago oportuno de las facturas mensuales del servicio y a la posibilidad técnica de la prestación de este.

Artículo 21°. Requisitos para la prestación de los servicios. Se prohíbe a las empresas de servicios públicos domiciliarios exigir requisitos o documentos adicionales para la prestación del respectivo servicio.



Artículo 22°. La legalización del suministro de servicios. El municipio o Distrito en cumplimiento del deber de asegurar a todos sus habitantes la prestación de los servicios públicos domiciliarios, directamente o en asocio con las empresas de servicios públicos domiciliarios acompañarán el desarrollo de programas tendientes a la legalización del suministro de los servicios públicos para las comunidades que así lo requieran, de conformidad con lo establecido por el artículo 48 de la Ley 9ª de 1989.

Las entidades encargadas de prestar los servicios públicos domiciliarios deberán promover soluciones a fin de garantizar el suministro de tales servicios a los asentamientos subnormales.

Parágrafo. No procederá la prestación del servicio público domiciliario, cuando el inmueble al que deba hacerse la conexión se encuentre en zona de protección ambiental.

Artículo 23°. Planes y programas de inversión de las empresas de servicios públicos domiciliarios. Con el objeto de garantizar la preferencia de servicios públicos para los ocupantes de vivienda de interés social las empresas dentro de sus presupuestos de inversión anuales deberán incluir planes y programas de desarrollo que den preferencia a la satisfacción de la demanda de servicios públicos para las viviendas de interés social, dentro del marco del plan de desarrollo municipal o distrital.

Artículo 24°. Los servicios públicos y controversia sobre la titularidad del dominio. En ningún caso, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios podrán suspender el servicio por razones de carácter legal relacionados con disputas sobre la propiedad del inmueble o predio.

Artículo 25°. Mínimo Vital en los Servicios Públicos Domiciliarios. Entiéndase por mínimo vital en materia de energía eléctrica el equivalente a 200 kilovatios hora mes; en acueducto el equivalente a 5 metros cúbicos mensuales por cada residente en el inmueble. En Gas natural combustible, el equivalente a 10 metros cúbicos mensuales.

CAPÍTULO V DE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO

Artículo 26°. De la medición del consumo. La medición del consumo es un derecho irrenunciable del usuario y una obligación de la empresa; requisito indispensable para la validez del cobro del servicio. El cobro del servicio debe sustentarse única y exclusivamente en el resultado que arroje el instrumento de medida.

Los medidores de control o medidores totalizadores o generales en ningún caso podrán ser utilizados para efectos de la facturación del servicio a un usuario.

Artículo 27°. Excepciones a los casos de facturación sin la medición del consumo. Sólo podrá facturarse el servicio sin el uso del medidor, cuando exista imposibilidad real de medición por causas no imputables a la empresa ni al usuario, tales como razones de seguridad comprobables, la calibración o mantenimiento del instrumento.

CAPÍTULO VI

DE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO EN UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS O DE EDIFICIOS

Artículo 28°. Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible, e imposible de superar la imposibilidad, la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.^[9]

Artículo 29°. Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, están obligados a solicitar a la entidad prestadora de los servicios públicos la instalación de medidores individuales. Las obras requeridas por la entidad prestadora de los servicios públicos para la instalación de estos serán a cargo de los usuarios.^[10]

Para el caso previsto, la empresa dispondrá de una planificación de las obras necesarias para la instalación de los medidores, las cuales pueden ser realizadas directamente por los usuarios o por la empresa, según criterio de los usuarios. Realizadas las obras por los usuarios requerirán del visto bueno de la empresa de que cumplen con las condiciones técnicas especificadas por la empresa.

CAPÍTULO VII

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA

Artículo 30°. Se entiende que hay desviación significativa de los consumos cuando el instrumento de medida arroje consumos que superen el 35% del consumo promedio de los seis meses anteriores. En tal caso, la empresa de manera obligatoria iniciará la investigación a fin de determinar las causas, y en cuya investigación vinculará al usuario para que participe activamente y las pruebas deberán ser sometidas al principio de publicidad y las decisiones tomadas por la empresa, serán sujetas los de recursos de ley; pudiendo, sin embargo, el usuario hacer uso de la acción judicial de servicios públicos de que trata esta ley.

Artículo 31°. La empresa facturará con base en el promedio del consumo de los últimos seis (6) meses cuando se presenten desviaciones significativas en los consumos.

Artículo 32°. Es obligación de la empresa verificar el consumo actual frente a consumos anteriores, y en caso de variación del consumo en los términos señalados en el artículo anterior, la empresa procederá conforme lo señala el artículo 27 de esta ley.

CAPÍTULO VIII

DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL CONSUMO

Artículo 33°. Condiciones y características de los instrumentos de medición. Las condiciones y características de los instrumentos de medición serán los definidos por las comisiones de regulación y corresponde a la superintendencia de Servicios Públicos verificar el cumplimiento de esta obligación de las empresas y derecho de los usuarios.

Artículo 34°. Libertad de Adquisición de los instrumentos de medida. Los instrumentos de medida serán adquiridos por los usuarios en los lugares dispuestos en el comercio para ello y será necesario que cumplan las características señaladas por las Comisiones de Regulación.

Quien venda o suministre un instrumento de medida para efectos de servicios públicos domiciliarios deberá entregar un certificado de garantía de buen funcionamiento que no será inferior a cinco (5) años, y de la protección y cuidado debidos, además del certificado de calibración.

Adquirido por el usuario el instrumento de medida, en los términos del inciso anterior, la empresa tiene la obligación de instalarlo.

Artículo 35°. Verificación del instrumento de medida. No será obligación del usuario verificar el funcionamiento del instrumento de medida, pero sí será obligación suya disponer de uno que funcione correctamente; por tanto, le corresponde la obligación de repararlo, calibrarlo o reemplazarlo, pudiendo acudir a una empresa especializada y certificada en dichos servicios, diferente a la EESSPPDD.

Artículo 36°. Derecho a verificar el funcionamiento del instrumento de medida. Es un derecho de la empresa verificar las condiciones y funcionamiento del instrumento de medida; sin embargo, la manipulación deberá ser verificada por el usuario o por quien este designe. Por tanto, la revisión deberá ser anunciada al usuario por lo menos con 48 horas de anticipación.

Artículo 37°. Del mal funcionamiento del instrumento de medida señalado por la empresa. Cuando la empresa manifieste que el instrumento de medida funciona de manera incorrecta, deberá expresar de manera justificada su afirmación y el usuario exigirá la garantía al vendedor si se encuentra dentro de la vigencia la garantía o si estuviere fuera del plazo, y no consintiera en la manifestación de la empresa, será embalado apropiadamente por la empresa y enviado por el usuario a un laboratorio o empresa debidamente certificada para la definición de su correcto funcionamiento.

El concepto técnico del laboratorio o empresa certificada determinará el estado del medidor; resultado que será aceptado, tanto por la empresa de servicios públicos como por el usuario.

Si el usuario no hace el envío en el término de la distancia del instrumento de medida a un laboratorio certificado, incurrirá en violación al contrato de servicios públicos domiciliarios, y la empresa de servicios públicos podrá suspender el servicio.

Artículo 38°. La visita de la empresa para verificación del instrumento de medida deberá constar en un acta, donde se indique el funcionario de la empresa que realizó la visita con la especificación del documento de identidad y la matrícula que lo acredita como técnico, tecnólogo, profesional o especialista certificado en la validación de dichos instrumentos de medida. En el acta deberá constar toda la acción realizada en el medidor e instrumentos utilizados para verificar el funcionamiento. Esta acta deberá ser firmada por todos los intervinientes.

Artículo 39°. Será responsabilidad de la empresa de servicios públicos someter el instrumento de medida al embalaje correcto, lo que certificará el laboratorio certificado.

Artículo 40°. El laboratorio certificado en la calibración del instrumento de medida será escogido libremente por el usuario.

Artículo 41°. **Del cambio del instrumento de medida.** Determinado el mal funcionamiento del instrumento de medida, el usuario cuenta con un plazo máximo de treinta (30) días para repararlo y certificarlo con el laboratorio que certificó su inviabilidad previa, o adquirirlo y disponer su instalación por parte de la empresa. Vencido el plazo anterior, la empresa lo instalará con cargo al usuario en un plazo no mayor de cinco (5) días.

CAPÍTULO IX

INSTALACIÓN O REVISIÓN DE MEDIDORES Y ACOMETIDAS

Artículo 42°. **INSTALACIÓN O REVISIÓN DE MEDIDORES Y ACOMETIDAS.** Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida por el prestador deberá ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.

Deberá dejarse registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en la que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.

El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia, siempre que sea mayor de edad, y el técnico, tecnólogo, profesional o especialista que represente a la empresa o laboratorio escogido por el usuario. Si a la visita anunciada con antelación de 48 horas no concurre el técnico, tecnólogo, profesional o especialista que escogió el usuario, se dejará constancia en el acta, pero no se podrá impedir la celebración de la diligencia, ya que es deber del usuario hacer concurrir a quien desea que le represente técnicamente en la diligencia.

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

1. Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia.
2. Características generales de la conexión y de los equipos de medida.
3. Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados.
4. Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo con el uso del inmueble.
5. Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cuál es la lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente.
6. Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida.
7. Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor, precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.
8. Nomenclatura del inmueble.
9. Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende.
10. Observaciones sobre el estado del equipo de medida.
11. Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.

El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden debidamente consignados y hagan parte del expediente. El prestador deberá garantizar que los datos que se consignen en la respectiva acta o informe sean legibles y claros. No se aceptarán tachaduras o enmendaduras. Una vez firmada por el usuario o suscriptor, el técnico, tecnólogo, profesional o especialista escogido para acompañarle en la diligencia, o por quien atendió la instalación, y por el funcionario de la empresa y/o contratista, el original del acta quedará para la empresa y se dejará una copia legible al usuario.

En todo caso, la evaluación se hará conforme al acervo probatorio obrante en el expediente, si la enmendadura o tachadura afecta el valor probatorio del contenido del acta.

En caso de que quien atiende la visita se niegue a firmar, el funcionario o representante de la empresa de servicios públicos en la diligencia dejará constancia en el acta de tal circunstancia y de los motivos por los cuales no la firma, y hará firmar el acta a dos testigos diferentes al personal de la empresa, conforme lo ordena la CRA en la Resolución 413 de 2006, artículo 13.



El funcionario de la empresa o su contratista debe ser, como mínimo, técnico profesional, tecnólogo, profesional o especialista de su respectiva área, pudiendo exceder esta titulación mínima, y deberá contar con la tarjeta profesional o registro técnico profesional, en el caso de que su actividad profesional así lo demande. Si quien practica la visita carece de la competencia profesional, el procedimiento no tendrá valor.

CAPÍTULO X

RETIRO NO AUTORIZADO DE EQUIPOS DE MEDIDA

Artículo 43°. El prestador no podrá retirar el medidor sin el lleno de los requisitos señalados en esta ley. En caso de hacerlo, incurrirá en las sanciones y pago de perjuicios que demande el usuario.

El retiro del medidor por parte del usuario, por cualquier circunstancia, es considerado retiro no autorizado y podrá dar lugar, previo procedimiento administrativo, a la suspensión del servicio por parte de la empresa.

Artículo 44°. **Falta de medición del consumo.** La falta de medición del consumo por acción u omisión de la empresa eximirá al usuario del pago del servicio facturado. La facturación del servicio sin la utilización del instrumento de medida, sin causa legal, se constituye en abuso de la posición dominante, sancionable por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

TÍTULO III

CAPÍTULO I

DE LA FACTURA

Artículo 45°. **La factura.** Es el documento que la empresa envía al usuario para hacerle conocer el consumo del servicio y su correspondiente valor en pesos, con la exigencia de su pago en un plazo no inferior a los cinco (5) días siguientes de haberle dado a conocer la factura.

La factura debe contener la información suficiente para que el usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley al momento de elaborarla; la forma en que determinó y valoró el consumo; así como la fecha en que debe proceder a su pago.

Toda factura o cuenta de cobro deberá tener un tamaño no inferior a una hoja tamaño carta, y los conceptos relacionados directamente con el precio a pagar deben tener una fuente arial con tamaño no inferior a 12 puntos.

Artículo 46°. **Requisitos que debe contener la factura.** La factura contendrá los siguientes requisitos:

1. Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
2. Nombre del usuario.

3. Dirección del inmueble donde se recibe el servicio.
4. Estrato socioeconómico.
5. Tipo o clase de usuario.
6. Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
7. Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.
8. Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
9. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
10. Fechas máximas de pago oportuno.
11. Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
12. Los elementos de la fórmula tarifaria y su valor en pesos correspondiente a la fecha de la facturación.
13. Valor de las deudas en mora con la indicación de cada período.
14. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
15. Monto de los subsidios y la base de su liquidación.
16. Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.

Artículo 47°. Prohibiciones. Queda prohibido incluir en la factura los siguientes conceptos:

- a) Cobros que no correspondan al consumo del servicio.
- b) Impuestos de orden territorial.
- c) Pérdidas no técnicas.
- d) Pérdidas técnicas en valores superiores a los permitidos por las Comisiones de regulación.

El incumplimiento de esta prohibición dará lugar a sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y dejará sin efectos la factura emitida.

Artículo 48°. Fecha de pago de la factura. La factura deberá ser cancelada en la fecha indicada en la factura, la cual será siempre cinco (5) días después de puesta en conocimiento. Corresponde a la empresa probar la entrega real de la factura.

Artículo 49°. Medios de entrega de la factura. Cuando el usuario autorice que la factura le sea entregada por medio del correo electrónico que indique, la fecha de recibido será un día después de la fecha de envío del correo electrónico.

Cuando la entrega sea física, esta deberá ser entregada en el inmueble donde se presta el servicio, por una empresa constituida para el efecto, quien certifica la entrega, en caso de discusión sobre la

entrega. La factura podrá ser entregada en lugar diferente, previa solicitud del usuario a la empresa prestadora del servicio.

El usuario no está obligado al pago de la factura sino cinco (5) días después de conocerla.

Artículo 50°. Prohibición de Facturar Valores que no correspondan al Servicio Prestado. Queda terminantemente prohibido facturar valores que no correspondan al servicio prestado, salvo los casos de facturación conjunta o cobro del servicio de alumbrado público. El incumplimiento de esta indicación dejará sin valor la factura en su totalidad.

No podrán incluirse en la factura cobros por impuestos de ninguna naturaleza.

Parágrafo. Queda prohibido el cobro del cargo fijo en los servicios públicos domiciliarios.⁽¹¹⁾

Artículo 51°. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Después de cinco meses de haber entregado la factura, la empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no hayan sido facturados por error, por omisión, o por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

En caso de no enviar la factura de cobro del servicio, la empresa no podrá cobrar el servicio, si han pasado cinco (5) meses desde la fecha del consumo.

Artículo 52°. PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LOS CONSUMOS NO FACTURADOS. Para la determinación de los consumos no facturados por error o mal funcionamiento del instrumento de medida, se tomará como base los consumos históricos de los últimos seis (6) meses y un aforo de electrodomésticos del inmueble. La determinación del consumo por parte de la empresa deberá presentarse al usuario, con la debida justificación del consumo facturado, el cual deberá ser notificado personalmente al usuario, o a través del correo electrónico autorizado por el usuario para tal efecto. Contra la decisión proceden los recursos de ley, y la decisión de los recursos puede ser impugnada mediante la acción de servicios públicos de que trata la ley.

Artículo 53°. FACTURACIÓN CONJUNTA. Las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, con las que hayan celebrado convenios para tal propósito.

Será obligatorio para las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios facturar los servicios de alcantarillado y aseo, suscribir el convenio de facturación conjunta, distribución y/o recaudo de pagos, cuando alguno de tales prestadores lo solicite, salvo que existan razones técnicas insalvables comprobables, que justifiquen la imposibilidad de hacerlo.

Al emitirse facturación conjunta, el servicio que se anexa a la factura de la empresa facturadora debe cumplir los requisitos del artículo 46 en sus literales f al o.

PARÁGRAFO. Las Comisiones de Regulación reglamentarán el cobro que por facturación puedan realizar las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Artículo 54°. Inmueble desocupado. El inmueble que se encuentre desocupado estará exonerado del cobro del servicio público de aseo.

Para tal efecto, el usuario manifestará tal hecho a la empresa y como elemento de prueba aportará copia de los recibos de los servicios públicos del mes correspondiente. En caso de emitirse el cobro del servicio, la prueba de inmueble desocupado dejará sin efecto el cobro del servicio de aseo.

CAPÍTULO II

MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS^[12]

Artículo 55°. Mérito Ejecutivo. La factura que emite la empresa de servicios públicos con el correspondiente cobro del servicio prestará mérito ejecutivo, pudiendo ser demandada ante la justicia ordinaria, a fin de hacer efectivo su pago.

Para que la factura preste mérito ejecutivo deberá cumplir con los requisitos señalados en esta ley y haber sido puesta en conocimiento del usuario, hecho que deberá probar la empresa.

Artículo 56°. Prescripción. La factura de servicios públicos domiciliarios prescribirá en un término de tres (3) años, contados a partir de la fecha de pago de la obligación.

Artículo 57°. Queda completamente prohibido a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios cobrar honorarios o gastos de cobranzas a los usuarios por la exigencia del pago de las facturas.

CAPÍTULO III

DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Artículo 58°. La suspensión del servicio es una medida obligatoria que debe tomar la empresa cuando el usuario se encuentra en mora del pago de la factura.

Artículo 59°. Causales de suspensión del servicio. Son causales de suspensión del servicio:

1. La mora en el pago de más de dos facturas del servicio.
2. La adulteración, modificación o variación de las acometidas o instrumento de medida, con el fin de cometer fraude a la empresa.

3. La omisión en la instalación del instrumento de medida, de acuerdo con lo señalado en esta ley.
4. La negativa a permitir que la empresa revise las condiciones del instrumento de medida

Parágrafo. Es obligación de la empresa poner en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación las adulteraciones a los instrumentos de medida o acometidas. En caso de omisión, no procederá medida de suspensión del servicio.

Artículo 60°. Procedimiento de suspensión del servicio en caso de mora en el pago del servicio. Para que proceda la suspensión del servicio, la empresa deberá notificar el hecho al usuario, por los medios que le haya autorizado. En caso de no haber autorizado ningún medio en especial, procederá a realizarla de forma física. Contra tal decisión procede el recurso de reposición.

Artículo 61°. Procedimiento de suspensión del servicio en caso de adulteración, modificación o variación de las acometidas o instrumento de medida. Cuando la empresa verifique que el instrumento de medida, o las acometidas han sufrido adulteración, alteración o modificación con el fin de obtener el servicio de manera fraudulenta, tomará todas las pruebas necesarias y pertinentes, y adelantará el procedimiento de cobro del servicio dejado de facturar, para lo cual deberá respetar el debido proceso y derecho de defensa. Toda actuación de la empresa violatoria de estos derechos constitucionales dejará sin efecto cualquier medida de la empresa en contra del usuario.

Verificados los hechos y tomadas las pruebas respectivas, se levantará un acta que deberá firmar el funcionario de la empresa que practicó la visita y el usuario o su representante o delegado para los efectos de la visita. Si el usuario se niega a participar en la visita de inspección o a firmar, lo hará otra persona ajena a la empresa, la cual deberá declarar bajo juramento sobre los hechos.

La empresa dará traslado al usuario dentro de los tres días siguientes a la fecha de la visita de los hechos y las pruebas obtenidas, quien contará con cinco (5) días para pronunciarse.

Transcurrido el plazo anteriormente señalado, la empresa tomará la decisión final dentro de los diez (10) días siguientes, señalando, incluso el valor del servicio dejado de facturar. Esta decisión será notificada personalmente o a través de correo electrónico, siempre que este medio esté autorizado por el usuario. Contra tal decisión proceden los recursos de ley y la acción de servicios públicos domiciliarios, contra la decisión de los recursos.

CAPÍTULO IV

DEL COBRO DEL SERVICIO DEJADO DE FACTURAR

Artículo 62°. Cobro del servicio dejado de facturar. El cobro del servicio dejado de facturar es el derecho que tiene la empresa de facturar el servicio que por error o acción fraudulenta del usuario no pudo realizar al momento de preparar la factura. En ningún caso, podrá facturarse consumo de periodos superiores a cinco meses, contados a partir de la fecha de la factura del consumo.

Artículo 63°. Cuando el prestador del servicio observe que ha dejado de facturar el servicio, procederá a levantar un acta en la cual exponga todas las razones técnicas y jurídicas que le llevan a considerar que no ha facturado la totalidad del servicio consumido. El acta deberá contar con todos los elementos de prueba necesarios para fundar su manifestación.

De la mencionada acta se notificará al usuario personalmente o por correo electrónico, en caso de ser autorizado por el usuario.

Notificado legalmente el usuario, contará con cinco (5) días para pronunciarse sobre el acta notificada, aportando, según su conveniencia las pruebas que pretenda hacer valer.

Vencido el plazo anterior, la empresa estudiará lo manifestado por el usuario y valorará las pruebas aportadas, recibirá testimonios si fueron requeridos por el usuario y se pronunciará en un plazo de quince (15) días.

La decisión final tomada por la empresa podrá ser atacada por los recursos de ley y su decisión podrá ser demandada mediante la acción judicial de servicios públicos domiciliarios de que trata esta ley.

Artículo 64°. **Metodología para facturar el consumo dejado de facturar.** El cobro del consumo del servicio dejado de facturar deberá hacerse con base en el estudio de consumos históricos, durante los seis meses anteriores al período o períodos dejados de facturar. En todo caso, el usuario tiene el derecho a hacerse parte en el proceso en que se determine el servicio dejado de facturar; quien podrá presentar las pruebas que considere convenientes y contra la decisión de la empresa proceden los recursos señalados en esta ley. La determinación final podrá ser atacada mediante la acción judicial de los servicios públicos de que trata esta ley.

TÍTULO IV

DE LOS MEDIOS DE DEFENSA DEL USUARIO

CAPÍTULO I

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Artículo 65°. **Medios de defensa del Usuario.** El usuario puede defenderse de las acciones y decisiones de la empresa prestadora del servicio por medio del derecho de petición y los recursos de ley, interpuesto ante la empresa, ante la Superintendencia de Servicios Públicos y ejerciendo la Acción Judicial de Servicios Públicos Domiciliarios.

Artículo 66°. **Oficinas de PQR.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos domiciliarios que la empresa disponga de una oficina de peticiones, quejas y reclamos para que de forma expedita reciba y de trámite a las peticiones, quejas, reclamos o recursos, como mecanismo de defensa.

Las empresas de servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de disponer oficinas de peticiones, quejas y reclamos en todos los municipios y distritos donde presten sus servicios, en



ningún caso, podrá negarse el recibo de una petición del usuario. En caso de negarse la empresa a recibir la petición, queja o recurso del usuario, éste la radicará por medio de la personería distrital o municipal, quien proveerá lo necesario, dentro de tres días siguientes, para que la empresa proceda a darle el trámite correspondiente.

Artículo 67°. Las peticiones, quejas o reclamos presentados por el usuario deben obligatoriamente ser atendidas, tramitadas y respondidas dentro de los quince (15) días siguientes, contados a partir de la fecha de su presentación. El trámite de estas peticiones debe sujetarse a lo dispuesto en esta ley o en todas aquellas que dispongan derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios y sobre el derecho de petición.

Artículo 68°. Cuando los municipios o distritos cuenten con una población superior a cien mil habitantes, según certificación del DANE, la empresa dispondrá como mínimo de dos oficinas, una de ellas equidistante de la otra.

Artículo 69°. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios velará porque las empresas cuenten con oficinas de peticiones, quejas y reclamos en cada municipio o distrito, y dispongan de condiciones dignas y apropiadas para que los usuarios puedan hacer uso de sus derechos.

CAPÍTULO II

DEL DEBIDO PROCESO EN LAS ACTUACIONES DE LAS EMPRESAS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Artículo 70°. Todas las actuaciones que se realicen en la empresa de servicios públicos, donde los derechos de los usuarios puedan verse afectados, deberán llevarse a cabo respetando el debido proceso y el derecho de defensa.

Artículo 71°. Las decisiones de las empresas de servicios públicos domiciliarios deberán ser notificadas personalmente, y deberá entregarse copia de la decisión y de los elementos probatorios en que se fundó la decisión.

Artículo 72°. Cualquier actuación que contravenga lo dispuesto en este capítulo, será ineficaz. Las autoridades de policía están obligadas a proteger al usuario cuando la empresa pretenda realizar una acción que afecte el servicio y no cuenta con una decisión en firme que haya cumplido con el procedimiento señalado.

CAPÍTULO III



DE LOS RECURSOS Y SU TRÁMITE

Artículo 73°. Procedencia de los Recursos. Procedencia de los Recursos. Proceden contra las decisiones de las empresas de servicios públicos domiciliarios los recursos de reposición, de apelación y de queja, en los términos definidos por las normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Los recursos podrán ser interpuestos por los usuarios cuando presenten inconformidad con lo dispuesto por la empresa.

Artículo 74°. Del Pago en los Recursos. Para la interposición de los recursos no será requisito el pago de ninguna suma de dinero; sin embargo, la empresa podrá facturar valores que no sean objeto de los recursos, detallando para el usuario los conceptos con la especificación del período al que corresponde lo cobrado. En ningún caso, la empresa podrá negarse a darle trámite a los recursos.

Artículo 75°. Del término de los recursos. Los recursos deberán ser interpuestos por los usuarios dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión. La empresa deberá responderlos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de los recursos.

Cuando el recurso de apelación sea interpuesto como subsidiario del de reposición, la empresa contará con cinco (5) días para enviarlo a la Superintendencia de Servicios Públicos para lo de su competencia.

CAPÍTULO IV

ACCIÓN JUDICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Artículo 76°. Acción Judicial de Servicios Públicos Domiciliarios. Créase la Acción judicial de servicios públicos domiciliarios, con el fin de resolver los conflictos que surjan entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y los usuarios, con ocasión de la prestación del servicio, su facturación y demás casos señalados en la ley.

Artículo 77°. Decisiones objeto de la acción. Todas las decisiones que afecten la prestación del servicio al usuario, incluidas las facturas de las empresas de servicios públicos domiciliarios podrán ser demandadas ante los jueces de la República en ejercicio de la acción de servicios públicos domiciliarios.

Artículo 78°. Competencia. Son competentes para conocer de la acción judicial de servicios públicos domiciliarios los jueces civiles de pequeñas causas, los jueces promiscuos y los jueces municipales, en su ausencia, con jurisdicción en el municipio o distrito donde se preste el servicio.

En ningún caso, el trámite y decisión de esta acción podrá superar los sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la presentación de la acción.

Están legitimados para actuar por activa, el usuario del servicio debidamente reconocido ante la empresa de servicios públicos domiciliarios y la empresa prestadora del servicio. Pueden participar en el proceso la Superintendencia de Servicios Públicos, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría y los vocales de control.

Contra la decisión de primera instancia, procede el recurso de reposición y de apelación en efecto suspensivo.

Artículo 79°. Prohibición de suspensión del servicio. Durante el trámite de la acción judicial de servicios públicos la empresa no podrá suspender el servicio, por causa imputable a los hechos objeto de discusión en este proceso.

CAPÍTULO V DEL SILENCIO POSITIVO

Artículo 80°. La omisión de la empresa en responder la petición o los recursos dentro del plazo señalado en esta ley dará lugar a los efectos del silencio positivo, reconociéndose lo pedido por el usuario o atacado con los recursos.

Para hacer valer el silencio positivo, bastará con manifestarlo a la empresa. Si ésta se niega a reconocerlo, podrá acudirse a la acción judicial de servicios públicos domiciliarios.

TÍTULO V DE LOS COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL CAPÍTULO I CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

Artículo 81°. Los usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen el derecho a constituir comités de desarrollo y control social y a elegir de entre sus miembros a un vocal de control social por cada servicio público domiciliario que se preste en el municipio o distrito.

El propósito de los Comités de Desarrollo y Control Social es promover acciones que procuren la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio y la exigencia a las empresas de respeto a



los derechos de los usuarios, enfatizando en la garantía de la prestación del servicio cumpliendo todos los principios que rigen la materia.

Es responsabilidad del alcalde promover su conformación y otorgarles el apoyo necesario para el ejercicio de sus funciones.

Artículo 82°. Vigencia de los Comités de Desarrollo y Control Social. La vigencia de los comités de desarrollo y control social será indefinida y la duración del período de los vocales de control será de dos (2) años, on posibilidad de reelección.

Artículo 83°. Iniciativa de creación. La iniciativa de creación de los comités será de los usuarios, pero la alcaldía deberá promocionar su conformación.

Artículo 84°. Requisitos para la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social. Los Comités de Desarrollo y Control Social se conformarán por usuarios de los servicios públicos domiciliarios y se requerirá el siguiente número de miembros, de acuerdo con la población del municipio o Distrito, así:

1. Para municipios con población inferior a 5.000 habitantes, mínimo dos (2) Comités de Desarrollo y Control Social.
2. Para municipios con población de 5.000 a menos de 20.000 habitantes, mínimo cuatro (4) Comités de Desarrollo y Control Social.
3. Para municipios con población de 20.000 a menos 50.000 habitantes, mínimo ocho (8) Comités de Desarrollo y Control Social.
4. Para municipios con población de 50.000 a menos de 100.000 habitantes, mínimo dieciséis (16) Comités de Desarrollo y Control Social.
5. Para municipios con población mayor a 100.000 habitantes, cuántos comités se puedan crear.

Parágrafo 1°. Cada comité elegirá a un vocal de control social por cada servicio público domiciliario que se preste en el municipio o distrito.

Parágrafo 2°. La participación del usuario en las asambleas de los Comités de Desarrollo y Control Social es indelegable.

Artículo 85°. Requisitos para ser miembro de los Comités de Desarrollo y Control Social. Para ser miembro de los Comités de Desarrollo y Control Social se requerirá:

1. Ser usuario del servicio, indistintamente si es contratante o no.
2. Tener más de 14 años
3. Aportar una copia de los recibos de servicios públicos domiciliarios del último período a la fecha de la celebración de la asamblea.



Parágrafo. Cada inmueble tendrá un solo miembro en el Comité de Desarrollo y Control Social.

Artículo 86°. Mesa Directiva de los Comités de Desarrollo y Control Social. La mesa directiva de los Comités de Desarrollo y Control Social estará conformada por un presidente, un vicepresidente, un secretario y un fiscal, como mínimo. El vocal de control tendrá voz, pero no voto en las asambleas.

La mesa directiva tendrá una vigencia de un año, pero podrá ser reelegida, si así lo decide la asamblea por mayoría absoluta. Los Comités de Desarrollo y Control Social se darán su propio reglamento, señalando la fecha y lugar de reunión

Artículo 87°. Reuniones del Comités de Desarrollo y Control Social. Los comités de desarrollo y control social se reunirán ordinariamente cada dos meses, en la fecha que designe su mesa directiva y extraordinariamente cada vez que lo disponga la mesa directiva o por lo menos 5 de sus miembros. En cada sesión se discutirá y decidirá sobre lo dispuesto en el orden del día. También podrá citar a sesiones del Comité el vocal de control para rendir cuentas de su gestión.

Artículo 88°. Reconocimiento de los Comités de Desarrollo y Control Social. Constituido el Comités de Desarrollo y Control Social enviará la documentación a la Alcaldía, a las empresas de servicios públicos domiciliarios y a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios para que sean registrados en el libro que para el efecto dispongan. Enviada la documentación, se entenderán surtidos todos los requisitos para su existencia y funcionalidad.

No obstante, lo anterior, la alcaldía, la empresa de servicios públicos y la superintendencia verificarán que la constitución haya reunido los requisitos de ley; de no cumplirlos, la Alcaldía, la empresa de servicios públicos o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios comunicará mediante acto motivado las razones de no aceptación del comité. La decisión se notificará al presidente del Comité de Desarrollo y Control Social para que en el término de 30 días corrija los errores de la constitución del Comité o interponga los recursos de ley, en caso de no consentir en la negativa.

CAPÍTULO II

DE LOS VOCALES DE CONTROL

Artículo 89°. Cada Comités de Desarrollo y Control Social elegirá de entre sus miembros a un vocal de control social por cada servicio que se preste en el municipio o distrito, quien actuará como representante del Comité de Desarrollo y Control Social ante la empresa para la cual fue elegido.

Artículo 90°. Período. Los vocales de control social tendrán un período de dos (2) años, pero podrán ser reelegidos indefinidamente. Para ello, se requerirá que el Comité en asamblea realice la manifestación respectiva.

Artículo 91°. Funciones del vocal de control. En ejercicio de sus funciones, el vocal de control ejercerá las siguientes funciones:

1. Verificar que la empresa de servicios públicos cumple con todas las obligaciones impuestas por la ley.
2. Acompañar a los usuarios en sus reclamaciones
3. Hacerse parte en las acciones de servicios públicos incoadas por los usuarios
4. Verificar que los usuarios que reciben los subsidios cumplan con los requisitos para ser beneficiarios.
5. Verificar y exigir que los subsidios lleguen a las personas que cumplen con los requisitos para beneficiarse.
6. Exigir de las empresas, mediante derecho de petición, información relacionada con la prestación del servicio, aplicación de tarifas, incremento de tarifas, etc. y demás situaciones relacionadas con la prestación del servicio.
7. Solicitar, por lo menos tres veces al año, la reunión del Comité de Desarrollo y Control Social para presentar informes de su gestión y comportamiento de la empresa de servicios públicos.
8. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento y respeto de los derechos de los usuarios.

TÍTULO VI

DE LOS SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Artículo 92°. Es responsabilidad de la nación, los departamentos y alcaldes disponer en sus presupuestos los dineros suficientes para cubrir los subsidios.

Artículo 93°. Derecho a Subsidios. Tendrán derecho a beneficiarse de los subsidios los usuarios residenciales de los servicios públicos domiciliarios que carezcan de los medios económicos para sufragar el costo del servicio en cantidad del mínimo vital.

Artículo 94°. Requisitos para acceder a los subsidios en servicios públicos domiciliarios. Para acceder al beneficio del subsidio de que trata el artículo anterior, el solicitante debe carecer de ingresos suficientes para cubrir el pago del servicio en su totalidad.

Parágrafo. En ningún caso, podrá ser beneficiario del subsidio a los servicios públicos domiciliarios quien no esté exento de declarar renta; o quien haya realizado compras en el comercio en una cuantía superior a veinticinco (25) salarios mínimos mensuales legales vigentes, durante el año inmediatamente anterior.

TÍTULO VII

DE LOS FONDOS ESPECIALES

CAPÍTULO I

FONDOS DE REPOSICIÓN Y LEGALIZACIÓN DE REDES

Artículo 95°. FONDOS DE REPOSICIÓN Y LEGALIZACIÓN DE REDES. Con el propósito de salvaguardar la vida, la salud, una vivienda digna y las condiciones económicas de los usuarios, así

como la disminución de pérdidas no técnicas, el gobierno, por intermedio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, podrá crear el Fondo de Reposición de Electrodomésticos base de la Actividad Económica de los Micronegocios, el Fondo de Legalización de Redes Internas basado en Norma RETIE y el Fondo de Modernización Tecnológica de Electrodomésticos de Primera Necesidad.

CAPÍTULO II

FONDO DE REPOSICIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS BASE DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL MICRONEGOCIO

Artículo 96°. FONDO DE REPOSICIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS BASE DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL MICRONEGOCIO. Este fondo tiene como propósito garantizar la restitución de los artículos eléctricos base del objeto del Micronegocio, cuyo daño o pérdida fue causado por variaciones en la energía eléctrica.

Artículo 97°. Requisitos para ser beneficiario. Para ser beneficiario de este fondo, el Micronegocio debe estar ubicado en zonas estratificadas en los niveles 1 y 2, o de acuerdo con la nueva metodología que implemente el gobierno nacional lo que corresponda a estos niveles de estrato. Además, el Micronegocio no debe superar un patrimonio de cien millones de pesos (\$100.000.000), lo que se podrá verificar mediante los métodos que disponga la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Parágrafo 1. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios definirá el procedimiento aplicable para el proceso de reposición de los electrodomésticos a los que se refiere este fondo.

Parágrafo 2. Al momento de iniciar el proceso de reposición, la superintendencia iniciará el proceso de investigación de las causas que originaron el daño al electrodoméstico, definiendo la responsabilidad del operador de red o comercializador, en cuyo caso exigirá el pago total de la reposición.

CAPÍTULO III

FONDO DE LEGALIZACIÓN DE REDES INTERNAS BASADO EN NORMA RETIE

Artículo 98°. FONDO DE LEGALIZACIÓN DE REDES INTERNAS BASADO EN NORMA RETIE. Este fondo tiene como propósito que las instalaciones eléctricas internas cumplan con los requisitos que establezca la norma RETIE.

Artículo 99°. Requisitos para ser beneficiario. Son beneficiarios de este fondo todas las personas residentes en viviendas de interés social, interés prioritario o beneficiarios del subsidio de servicios públicos para los correspondientes a los estratos 1 y 2, o su equivalente, según la metodología dispuesta por el gobierno nacional.

CAPÍTULO IV

FONDO DE MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA DE ELECTRODOMÉSTICOS DE PRIMERA NECESIDAD

Artículo 100°. FONDO DE MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA DE ELECTRODOMÉSTICOS DE PRIMERA NECESIDAD. Este fondo tiene el propósito de mejorar las condiciones de vida de la

población vulnerable y disminuir el consumo de energía, producto de la tecnología obsoleta de los electrodomésticos.

Artículo 101°. Requisitos para ser beneficiario. Son beneficiarios de este fondo todas las personas residentes en viviendas de interés social, interés prioritario o beneficiarios del subsidio de servicios públicos para lo correspondiente a los estratos 1 y 2, o su equivalente, según la metodología dispuesta por el gobierno nacional.

Parágrafo. Queda completamente prohibido a los beneficiarios de este fondo reutilizar los electrodomésticos repuestos por este programa, así como su posterior venta. Por tanto, es obligación del usuario para obtener el beneficio hacer entrega de los electrodomésticos objeto de reposición al programa, quien dispondrá del proceso de destrucción, bajo el cumplimiento de las normas ambientales.

TÍTULO VIII

DISPOSICIONES REFERENTES AL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Artículo 102. Generación de Energía. La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) regulará, dentro de un plazo de seis meses contados a partir de la expedición de la presente ley, la actividad de generación de energía. La regulación incluirá disposiciones específicas para promover la competencia, evitar la concentración del mercado y garantizar que los costos ineficientes y las pérdidas no se trasladen a los consumidores en forma de tarifas desbordadas o excesivas. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad encargada de realizar las auditorías y mecanismos de control necesarios para asegurar la correcta aplicación de estas normativas.

Parágrafo. Además, se establecerán mecanismos para asegurar que la formación de precios refleje adecuadamente los costos eficientes de generación, evitando así que se premie la ineficiencia en el sistema tarifario. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios supervisará el cumplimiento de estas normas, asegurando un proceso de transición ordenado y eficiente con un plazo máximo de tres años.

Artículo 103. Reducción de Pérdidas. Las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica están obligadas a presentar un plan de reducción de pérdidas que abarque tanto las pérdidas técnicas como no técnicas. En ningún caso, las pérdidas no técnicas deberán ser asumidas por los usuarios ni trasladadas a sus facturas. La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) garantizará la realización de auditorías periódicas y rigurosas para verificar el cumplimiento y efectividad de estos planes. Estas auditorías deberán incluir una revisión exhaustiva de aspectos clave, como los planes de recursos, la modernización de la infraestructura, el control de gastos, la reinversión de beneficios y el uso adecuado de los recursos entregados por tasas, subsidios y contribuciones.

Artículo 104. Facturación bimensual en energía. La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) expedirá la reglamentación pertinente dentro de los seis meses siguientes a la expedición de la presente ley para garantizar un servicio de energía eléctrica eficiente, transparente y equitativa. Esta regulación dispondrá que la facturación del servicio público domiciliario de la energía eléctrica se realice de manera bimensual en todo el territorio nacional. Además, se desarrollarán y aplicarán indexadores específicos para toda la cadena de generación, transmisión, distribución y

comercialización de energía. La facturación de la energía eléctrica no podrá estar unida a otro servicio, a menos que esta unión represente una reducción demostrable en la tarifa para el usuario.

Artículo 105. Las comunidades organizadas para la gestión comunitaria del agua y/o manejo de aguas residuales, no serán clasificadas como usuarios industriales para efectos del cálculo de las tarifas de energía eléctrica. En su lugar, serán categorizados dentro de un régimen especial tarifario, que tendrá en cuenta su naturaleza no lucrativa y su función social de garantizar el acceso al agua potable y saneamiento básico a comunidades vulnerables.

Parágrafo 1. El Ministerio de Minas y Energía, en coordinación con la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), establecerá un régimen tarifario diferenciado para las comunidades organizadas para la gestión comunitaria del agua y/o manejo de aguas residuales, para que reflejen la capacidad económica de estas organizaciones y su impacto social en la prestación del servicio.

Parágrafo 2. Las comunidades organizadas para la gestión comunitaria del agua y/o manejo de aguas residuales que deseen acogerse a este régimen tarifario especial, deberán estar debidamente inscrita en el registro de prestadores de acueducto y saneamiento, y acreditar su condición de organización sin ánimo de lucro dedicada a la gestión comunitaria del agua.

Parágrafo 3. El régimen tarifario especial no afectará los derechos adquiridos por los usuarios residenciales, comerciales, industriales, o del sector oficial en las respectivas áreas de influencia de las comunidades organizadas.

Parágrafo 4. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios supervisará y garantizará que las empresas de energía eléctrica cumplan con la aplicación de este régimen tarifario especial, estableciendo mecanismos de verificación y sanción en caso de incumplimiento.

Artículo 106°. Vigencia y derogatoria. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Del honorable Congreso de la República,



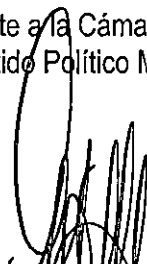
ANA PAOLA AGUDELO GARCÍA
Senadora de la República
Partido Político MIRA



IRMA LUZ HERRERA RODRÍGUEZ
Representante a la Cámara por Bogotá
Partido Político MIRA



MANUEL VIRGÜEZ PIRAQUIVE
Senador de la República
Partido Político MIRA



CARLOS EDUARDO GUEVARA
Senador de la República
Partido Político MIRA

SENADO DE LA REPUBLICA

Secretaría General (Art. 139 y ss Ley 5ª de 1.992)

El día _____ del mes _____ del año _____

se radicó en este despacho el proyecto de ley

Nº. _____ Acto Legislativo Nº. _____, con todos y

cada uno de los requisitos constitucionales y legales

SECRETARIO GENERAL

[¹] C-663/00

[²] Gestor Normativo de la CRA - Concepto 44271 de 2021 CRA

[³] Gestor Normativo de la CRA - Concepto 473 de 2021 SSPD

[⁴] PL 126-2006 Senado

[⁵] PL 126/2006 Senado

[⁶] Alejandro - Concepto 80 de 2022 SSPD (creg.gov.co)

[⁷] Alejandro - Concepto 80 de 2022 SSPD (creg.gov.co)

[⁸] T-131 de 2016

[⁹] Artículo 2.3.1.3.2.3.13. Decreto 1077 de 2015

[¹⁰] Artículo 2.3.1.3.2.3.15. *Medidores para multiusuario*. Decreto 1077 de 2015

[¹¹] PL 157 de 2006 Senado. Autora. Dilian Francisca Toro

[¹²] https://normas.cra.gov.co/gestor/docs/concepto_superservicios_0000146_2023.htm

SENADO DE LA REPUBLICA

Secretaría General (Art. 139 y ss Ley 5ª de 1.992)

El día 03 del mes Diciembre del año 2024

se radicó en este despacho el proyecto de ley

Nº. 222 Acto Legislativo Nº. _____, con todos y

cada uno de los requisitos constitucionales y legales

por: HO: Ana Paula Aguado Garcia, Manuel Vigguez

Paraguire, Carlos Eduardo Guevara Villalba HE: Irma Luz
Herrera Rodriguez

SECRETARIO GENERAL



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Señor Presidente del Senado

Honorables Senadores:

En cumplimiento del artículo transitorio 48 de la Constitución Política, con todo el respeto presento a consideración del Congreso, por conducto del Senado de la República, el Proyecto de Ley por la cual se regulan los temas a los que se refiere la norma citada.

I. OBJETO DEL PROYECTO DE LEY

La presente ley tiene por objeto establecer el régimen jurídico de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Distribución de Gas Natural combustible y de las actividades complementarias.

II. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS DEL PROYECTO DE LEY

Durante los 30 años de vigencia de la Ley 142 de 1994 el congreso de la República ha sido constante en proponer reformas. Revisados los archivos del Congreso de la República, observamos que se han presentado 170 proyecto de ley, en los que tienen participación todos los partidos políticos existentes.

Partido Alianza verde. PI 259/2023. «Por medio de la cual se modifica la Ley 1176 de 2007 en lo relacionado con los recursos de agua potable y saneamiento básico del Sistema General de Participaciones. [Subsidios al agua potable].

Partido Liberal Colombiano, ASI, Movimiento ciudadano, Movimiento de Reconstrucción Democrática Nacional. «Por el cual se reforman los artículos 365, 367 y 370 de la Constitución Nacional y se adiciona un artículo transitorio».

Partido Liberal Colombiano. Radicados en Cámara de Representantes: 138/20; 30/14; 190/15; 236/16; 334/13; 106/03; 150/03; 234/04; 162/05; 405/05; 144/09; 65/98; 119/00; 49/01; 32/00; 45/00; 81/98. Radicados en el Senado de la República 135/04; 54/05; 138/04; 126/06; 70/09; 46/00; 187/99; 80/00; 51/01; 261/00. Referidos a temas como derechos de los usuarios y tarifas.

Cambio Radical. PL 240/2023 C; 196/2022 S; 230/2018 C; 124/2017 C; 146/2014 C; 191/201 C; 63/2002 S; 17/2008 C; 143/2006 C; 51/2006 C y PAL 250/2008, todos encaminados a reformar la Ley 142 de 1994 en tema como Subsidios, Tarifas, Comisiones de Regulación y Agua Potable.

Centro Democrático. PL 108/2020 S; 210/2021 C; 140/2021 C; 578/2021 C y 284/2021 C, sobre el fortalecimiento de las facultades sancionatorias de la Superservicios, tarifa y toma de posesión de las empresas.

Partido Conservador. PL radicados en la Cámara de Representantes: 217/2022; 227/2022; 03/2019; 170/2018; 206/2015; 270/2018; 35/2015; 107/2014; 94/2015; 214/2012; 01/2010; 136/2012; 66/2013;

92/2002; 79/2005; 218/2005; 150/2008; 103/2006; 57/2009; 258/2009; 299/2007; 191/1999; 12/01;96/2000 y radicados en el Senado de la República, 199/2010; 180/2010; 61/2012; 112/2005; 97/2004; 126/2006; 177/2010; 93/2000.

Partido de la U. Radicando en la Cámara de Representantes los siguientes proyectos: 341/23; 126/22; 343/21; 470/20; 585/21; 188/17; 184/14; 97/15; 44/13; 377/05; 203/03; 280/07; 281/03 y en el Senado de la República 121/22; 321/20; 146/19; 218/18; 48/14; 120/16; 157/17; 233/05; 165/05; 157/06; 155/01; 186/01, sobre temas de Derechos de los usuarios, subsidio, tarifas, agua potable y cargo fijo.

Polo Democrático, con el PL 65/2012 C que buscó modificar el art. 148 de la ley 142/94 y el PL 208/2012 S, sobre la estructura tarifaria en el servicio de aseo.

Partido Verde. PL 232/2020 y 217/2021 radicados en la Cámara de Representantes y radicados en el Senado de la República los PL 65/2021 y 130/2020, sobre sanciones a las empresas de servicios públicos y mínimo vital del servicio de agua.

Pacto Histórico un proyecto sobre servidumbre distinguido con el número PL335/2023 sobre servidumbre.

Movimiento Unionista Cauca, Partido del Socialismo Democrático, Movimiento Participación Comunitaria, Movimiento de Participación Popular, Movimiento de Participación Popular, "Movimiento Convergencia popular Cívica, MIO - Movimiento de Inclusión y Oportunidades, Movimiento Independiente Frente de Esperanza y Movimiento ciudadano presentaron entre las legislaturas de 2001 al 2003, 13 proyectos radicados en Cámara de Representantes y 5 proyectos en Senado de la República, en la búsqueda de reformar lo concerniente al tema del servicio de Aseo, subsidio y derecho de los usuarios.

Y otros muchos partidos y movimientos políticos que se diseminaron en el tiempo.

Es evidente que el Congreso de la República ha recogido el clamor nacional y ha procurado reformar la ley 142 para hacerla capaz de mejorar las condiciones de prestación de los servicios y cimentar los derechos de los usuarios.

III. Antecedentes y Consideraciones Generales

Cuando fue presentado el proyecto de ley que dio origen a la ley 142 de 1994, la exposición de motivos se fundamentó en la importancia que tiene para los colombianos este tema, enfatizando en que nuestros constituyentes del año 1991 resolvieron dedicarle todo un capítulo de la Carta.

En el Capítulo V de la Carta, precisamente en el artículo 369 se dispuso que por medio de la ley se determinarán los deberes y derechos de los usuarios, así como el régimen de su protección.

Al realizar un análisis a la Ley 142 de 1994 *«por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones»*, revisamos sobre los deberes y derechos, así como el régimen de protección y encontramos el artículo 9º de que se refiere a los derechos de los usuarios y señala que serán los que dispone el «Estatuto Nacional del Usuario (Decreto 1842 de 1991) y señala, además 4 numerales.

El análisis de lo normado en cumplimiento de lo señalado en el artículo 369 de la Carta, se observa incumplido en su totalidad, fundado en:

El «Estatuto Nacional del Usuario (Decreto 1842 de 1991) no se encuentra vigente.

Para sostener esta tesis, recurrimos a la jurisprudencia en donde el Consejo de Estado y a pronunciamientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En el año 2000, la Sección Quinta del Consejo de Estado, al decidir una acción de cumplimiento, concluyó que el Decreto 1842 de 1991 perdió su fuerza ejecutoria, con fundamento principalmente en que "El reglamento, que es lo secundario, debe seguir la suerte de lo principal que es la ley, de manera que derogada ésta, se extingue aquél"⁴.

Esta última jurisprudencia fue reiterada en Sentencia del 9 de junio de 2004, emitida por la Sección Primera del Consejo de Estado, con ponencia del Consejero Gabriel Eduardo Mendoza Martelo, Expediente No. 8008, en donde al decidir una acción de nulidad contra una resolución de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se citó nuevamente la sentencia de la Sección Quinta de 19 de noviembre de 2000, en la que se concluyó la pérdida de la fuerza ejecutoria del Decreto 1842 de 1991.

Sobre el particular, la posición de esta Superintendencia se encuentra plasmada en la Circular Externa SSPD 003 de 2001, la cual se basa en las sentencias de la Sección Quinta y de la Sección Tercera, atrás citadas, que sostienen la pérdida de la fuerza ejecutoria del Decreto 1842 de 2001.

A través de dicha Circular, la Superintendencia puso en conocimiento de los prestadores una providencia del Consejo de Estado en la cual se reitera el criterio adoptado en varios pronunciamientos del mismo Tribunal (entre otros Sección Quinta, Radicado interno 035 del 15 de marzo de 2001, C.P. Roberto Medina López; Sección Quinta, expediente AP - 133 del 9 de noviembre de 2000, C.P. Roberto Medina López) en lo que hace a la vigencia del Decreto 1842 de 1991.

Continuando con el estudio de la Ley 142, nos encontramos con el Título VII, Capítulo VII, artículo 152 al 259, efectivamente, encontramos lo referente al régimen de protección, del cual nos pronunciaremos más adelante. Sin embargo, declaramos sin lugar a equívocos que la primera parte del artículo 369 de la Constitución se incumplió con la expedición de la Ley 142 y hoy ha sido motivos de grandes diferencias y conflictos entre usuarios y empresas.

Aclaro el punto base del proyecto, encontramos suficiente justificación, y por tanto pretendemos disponer de los medios efectivos de defensa del usuario, con la declaración abierta de los deberes y derechos entre las partes, entre quienes se desarrolla la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Los Servicios Públicos Domiciliarios antes de la Constitución de 1991

La historia de los Servicios Públicos en Colombia no ha sido un tema fácil en su evolución; grandes esfuerzos económicos se han dado en el tiempo.

En el año 1938, sólo el 35% de los hogares urbanos disponían del servicio de energía, acueducto y alcantarillado y en el área rural no existían acueductos.

Ya en el año 1985, 47 años después, el 88% de hogares urbanos contaba con los tres servicios y la cobertura rural llegaba al 23% de las familias.

Como contraste, las mayores ciudades (Santa fe de Bogotá, Cali y Medellín) alcanzan una cobertura cercana al 94%, con una adecuada calidad y frecuencia del agua consumida y con acceso a un sistema de alcantarillado para el 87% de la población. Ciudades intermedias con niveles de cubrimiento inferiores al 62%.

El Plan de Desarrollo Nacional «La Revolución Pacífica» 1990-1994, señaló que los sistemas de alcantarillado presentaban deficiencias en el manejo de residuos, desechos y control de sustancias nocivas para el medio ambiente.

El servicio de aseo demostraba notorias deficiencias, pues sólo el 43% de las cabeceras municipales contaban con el servicio de recolección. De los 1012 municipios existentes para esa fecha, el 34% organizado empresas de aseo. El resto de los municipios realizaban la recolección de desechos directamente a través de oficinas pertenecientes a las alcaldías, sin contar con presupuesto independiente ni equipo adecuado. La mayoría de las poblaciones colombianas no cobraban el servicio a los usuarios y éste es financiado con recursos provenientes de ingresos fiscales de los municipios que bien podrían ser designados a otros usos de gran prioridad social.

Situación actual de la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios

Luego de tres décadas desde la promulgación de la Ley 142 de 1994, es fundamental evaluar el progreso en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia. A través del análisis de la percepción ciudadana, podemos identificar no solo los avances alcanzados, sino también los desafíos persistentes que afectan a los usuarios. Con este objetivo, el Partido MIRA llevó a cabo una encuesta exhaustiva, cuyos resultados ofrecen una visión crítica y detallada del estado actual de estos servicios.

Los Servicios Públicos Domiciliarios (SPD) en Colombia han sido objeto de una creciente preocupación debido a los numerosos desafíos que presentan, tanto en términos de cobertura como de calidad y accesibilidad. Estos problemas afectan significativamente a los usuarios residenciales y comerciales en diversas regiones del país. Con el objetivo de comprender mejor la percepción ciudadana y evaluar el impacto de los servicios actuales, el Partido MIRA llevó a cabo una encuesta exhaustiva en septiembre del año pasado. Esta encuesta se realizó en 32 departamentos y 477 municipios, alcanzando un total de 23,097 entrevistas.

La encuesta reveló que, si bien el servicio de energía eléctrica tiene una cobertura amplia, alcanzando el 99.3% en áreas residenciales y el 99.2% en comerciales, otros servicios, como el gas domiciliario, presentan una cobertura mucho menor. En el ámbito residencial, la cobertura de gas es del 83.6%, mientras que en el comercial se reduce a un alarmante 47.1%. Las regiones más afectadas por estas deficiencias incluyen la Amazónica, Insular y Pacífica, donde las tasas de cobertura son especialmente bajas. Por ejemplo, en la región Amazónica, la cobertura de gas domiciliario es apenas

del 50.9%, y en la Insular, los servicios de acueducto y alcantarillado presentan coberturas del 69.7% y 48.5%, respectivamente.

El estudio también destacó la percepción negativa en relación con el costo de los servicios. Un abrumador 88.8% de los usuarios residenciales considera que el precio de la energía eléctrica es excesivamente alto en comparación con su capacidad de pago, con cifras que se elevan al 97% en la región Insular y al 96.4% en la región Caribe. De manera similar, los servicios de acueducto y aseo son considerados costosos por el 69.1% y 69.5% de los encuestados, respectivamente. Esta percepción de altos costos está correlacionada con una carga financiera significativa para los hogares, donde seis de cada diez personas informaron que destinan el 30% o más de sus ingresos mensuales al pago de los SPD.

En términos de satisfacción con los servicios, la situación es igualmente preocupante. El servicio de energía eléctrica, por ejemplo, recibió una puntuación promedio de 5.5 sobre 10 en satisfacción general, indicando una insatisfacción notable entre los usuarios. Las quejas recurrentes incluyen la mala atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), la baja calidad del servicio y la falta de continuidad, con interrupciones frecuentes que afectan la vida diaria de los ciudadanos. En el caso del gas domiciliario, aunque la satisfacción es ligeramente mejor, con una calificación promedio de 7.2, los residentes de la región Insular reportan una insatisfacción significativa, calificando el servicio con un 2.9 sobre 10.

La percepción de abuso de posición dominante por parte de las empresas de servicios también es destacable. El 55.9% de los usuarios residenciales perciben que las empresas de energía eléctrica ejercen un control excesivo y abusan de su posición en el mercado, especialmente en las regiones Caribe, Amazónica y Pacífica. Este sentimiento es compartido por los usuarios comerciales, donde el 59.6% considera que existe un abuso similar. Además, la energía eléctrica es vista como el servicio más costoso, con un 71.5% de los usuarios residenciales señalando que representa la mayor carga financiera entre todos los SPD.

Estos resultados subrayan la urgente necesidad de una reforma integral en la regulación y prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia. La encuesta del Partido MIRA proporciona una imagen clara de los problemas actuales, destacando la necesidad de mejorar la cobertura, reducir los costos y aumentar la calidad del servicio. La implementación de estas reformas es esencial para asegurar que todos los colombianos tengan acceso equitativo a servicios públicos de calidad, esenciales para el bienestar y desarrollo del país.

Podemos, sin lugar a equívocos, concluir que la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, tanto en la prestación del servicio en términos de calidad, continuidad y precio, como en el respeto de las empresas prestadoras a los derechos de los usuarios, es descalificatoria. Los medios de comunicación y la voz popular así lo declaran, lo que refuerza la necesidad de una intervención urgente y decidida por parte de las autoridades competentes.



La ley 142 de 1994 en su artículo primero consideró servicios públicos domiciliarios al servicio de energía eléctrica, distribución de gas combustible, acueducto alcantarillado y aseo, además de la telefonía pública básica conmutada y telefonía local móvil en el sector rural.

Del Proyecto de Ley.

Se trata de un proyecto que consta de 106 artículos, incluida su vigencia y derogatorias. Conformado por un título preliminar y seis (6) títulos más.

El Título Preliminar, lo conforman tres (3) capítulos, el primero sobre las definiciones básicas y los principios, elementos bases para la correcta interpretación de la ley. El segundo se refiere a la responsabilidad del Estado en la prestación del servicio público domiciliario y el tercero dedicado a los prestadores de estos servicios.

Este capítulo desarrolla las definiciones, a fin de facilitar la interpretación y aplicación de las normas en procura de que la satisfacción del derecho al acceso a los servicios públicos sea conforme a los postulados constitucionales.

El Título II, Referido a los derechos de las partes del contrato. Conformado por diez (10) capítulos. El primero, sobre Derechos de los usuarios. El segundo, derechos de las empresas. El tercero sobre el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios. El cuarto, del acceso a los servicios públicos domiciliarios. El quinto, de la medición del consumo. El sexto, de la medición del consumo en las unidades inmobiliarias cerradas o de edificios. La séptima, sobre desviación significativa. La octava, referida al instrumento de medición del consumo. La novena, sobre el retiro del equipo de medida y finalmente, la décima, sobre el retiro no autorizado del equipo de medida.

Este título es básico, puesto que parte de varios elementos que han sido demandados por la ciudadanía en general, como es el caso de la Eliminación del Contrato de condiciones Uniformes.

A través de diversas disposiciones de la Ley 142 de 1994 el legislador le otorgó determinadas facultades y prerrogativas a las empresas de servicios públicos domiciliarios, las cuales resultan necesarias para asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Este contrato es denominado por la jurisprudencia y la doctrina como típico, dado que se encuentra específicamente regulado en nuestro ordenamiento jurídico.

En efecto, el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 define el contrato de condiciones uniformes como «un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados».

De conformidad con la reforma planteada, el artículo 128 se modifica en la parte en que se faculta a las empresas a la fijación de estipulaciones sobre las cuales girará la prestación del servicio.

En este punto se pueden encontrar las infinidad de quejas por parte de los usuarios en general. De un lado se trata de un documento que regula todo lo que la empresa considera y ajusta más a sus condiciones, y no existe un mecanismo fácil y efectivo, para corregir cualquier abuso, como evidentemente se presentan.

De otro lado, las empresas generan cambios en el documento CCU y según la norma, el requisito es publicarlo en un diario de amplia circulación nacional, lo que no hacen, y se puede evidenciar con mucha facilidad. Quien esté en desacuerdo con esta afirmación, simplemente debe señalar el diario de la publicación del CCU y señalar si realmente tiene esa circulación requerida por la ley:

De allí que surge la modificación, que se constituye en la eliminación del contrato de condiciones uniformes, disponiendo en la ley, todos los elementos necesarios para la prestación del servicio, generando ello una seguridad no solo jurídica, sino apropiada para el conocimiento de todos los usuarios.

Debemos reconocer que se trata de un contrato de adhesión, donde se reduce abiertamente la capacidad de negociación. Por tanto, la reforma en este sentido surge del clamor ciudadano.

Eliminado el Contrato de Condiciones Uniformes, se requiere de la regulación sobre los elementos necesarios e indispensables para la prestación del servicio, lo que se ha realizado en el desarrollo de todo el proyecto.

Otro elemento importante para resaltar es la eliminación definitiva de la solidaridad, de forma tal que la relación entre empresa usuario se circunscribe al derecho que tiene toda persona a gozar y disfrutar de los servicios públicos domiciliarios; por tanto, la relación es personal. Así, la identificación del usuario está directamente ligada al contrato de servicios públicos domiciliarios.

En torno al acceso a los servicios públicos domiciliarios, no puede haber ninguna condición de tipo restrictivo; no obstante, la empresa que se niegue a prestar el servicio en un inmueble deberá acreditar el hecho.

Otro elemento importante es el reconocimiento del mínimo vital en todos los servicios públicos domiciliarios.

Ha sido reconocido tanto por la legislación como por la jurisprudencia nacional que la medición del consumo es un derecho irrenunciable del usuario y un deber de la empresa.

Bajo la premisa de que la medición es un derecho irrenunciable del usuario y elemento determinante para la fijación del precio del servicio, se desarrollaron las normas correspondientes a la instalación del medidor, libertad de adquisición, verificación de funcionamiento, garantía del instrumento, y acciones de la empresa en caso de mal funcionamiento y sobre el retiro de este.

El Título III, consta de cuatro (4) capítulos; el primero, sobre la factura. El segundo, el mérito ejecutivo de las facturas. El cuarto, dedicado a la suspensión del servicio. El quinto, del cobro del servicio dejado de facturar.

En torno a la factura, documento indispensable para que la empresa cobre el servicio prestado, se señalan los requisitos que debe cumplir, con la especificación del tamaño del documento, tipo y tamaño de la fuente, con las correspondientes prohibiciones de incluir en el precio elementos diferentes al consumo, así como otros distractores, como publicidad, propaganda, etc.

Descritas las condiciones sobre la facturación, se determina el mérito ejecutivo de la factura y el término de prescripción, con la prohibición que durante su cobro se incluyan valores como honorarios o cualquier costo de cobranza.

Se desarrolla el procedimiento para efectos de la suspensión del servicio por las causales de incumplimiento del contrato. Con el fin de evitar los abusos de las empresas en este sentido.

El Título IV, Sobre los medios de defensa del usuario. Consta de cuatro (4) capítulos. Así, el capítulo 1, sobre Peticiones, quejas y reclamos. El segundo, Del debido proceso en las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios. El tercero, de los recursos y su trámite. El cuarto, sobre la acción judicial de servicios públicos domiciliarios y finaliza con el capítulo quinto sobre el silencio positivo.

Con relación a los medios de defensa, se mantiene como medio inicial de defensa el derecho de petición ante la empresa, quien contará con 15 días hábiles, contados desde el momento de la presentación de la petición, pudiendo interponer recursos contra la decisión tomada por la empresa.

Esas decisiones que han generado tanta inconformidad en los usuarios, viene a resolverse con el mecanismo de acceso a la justicia ordinaria, a través de la acción de servicios públicos domiciliarios, en caso de que resuelta la petición en primera y segunda instancia, pueda recurrir al juez municipal o de pequeñas causas para que verifique la procedencia de la petición y legalidad de la decisión tomada por la empresa.

Dejamos sentado los efectos del silencio positivo ante la negativa de la empresa de resolver las peticiones y los recursos dentro del plazo señalado en esta ley, sin requisito especial para hacer valer ese efecto. Pudiendo acudir ante el juez en acción judicial de servicios públicos en caso de negativa de la empresa de darle el correspondiente efecto.

El Título V, De los Comités de Desarrollo y control Social, con dos capítulos. El capítulo primero habla de su conformación. El segundo, sobre los vocales de control.

La constitución en el capítulo V, artículo 369 dice que la Ley determinará las formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio por parte de los usuarios. Siendo así el fundamento constitucional de la norma.

En el proyecto se ha considerado darle fuerza a este medio de participación y control social a los servicios públicos, empezando por darle un periodo perentorio a los vocales de control, con el propósito de que la comunidad a través de este medio se mantenga activa y ejerza un control real sobre los servicios públicos, exigiendo del vocal responsabilidades.

Cada Comité elegirá un vocal para cada servicio público que se preste en el área de constitución, tendrá un periodo fijo, pudiendo reelegirse. Con una definición de funciones y dándole participación activa en la escogencia de las empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico, siendo así un verdadero control sobre la prestación del servicio.

El Título VI, De los subsidios y contribuciones. Disponiendo todo sobre el derecho a obtenerlo.



Este es un tema álgido. Los servicios públicos son subsidiados en la mayoría de los países y la forma más difundida es a través de rebajas a las tarifas para algunos segmentos de la población o para determinados niveles de consumo, como resultado de las cuales algunos o todos los consumidores residenciales obtienen los servicios a un precio por debajo del costo.

El Título VII, relativo a la creación de los fondos especiales, conformado por tres (4) capítulos y tres fondos especiales: El Fondo de reposición de electrodomésticos base de la actividad económica del micronegocio, el de legalización de redes internas, basado en norma Retie y el fondo de modernización tecnológica de electrodomésticos de primera necesidad.

Uno de los grandes problemas que vive la humanidad y no es ajeno a nuestro país es lo referente a la desigualdad. Las brechas cada día se hacen mas grandes y los servicios públicos domiciliarios al sonar de nuestra carta, han de llegar a todos en las mejores condiciones.

Sin embargo las diferencias económicas demuestran una realidad dolorosa, que precisamente por la falta de medios económicos conduce a un consumo en condiciones muy altas, frente al consumo real. Es decir se producen grandes pérdidas de energía en las clases económicas desfavorecidas, debiendo pagar más de lo que se consume.

Esa realidad hay que enfrentarla, mediante mecanismos que mejoren las condiciones de acceso y costo de los servicios y para ello, la propuesta es crear fondos especiales que resuelvan esa situación.

Es evidente que las condiciones antitécnicas de acceso, por ejemplo al servicio de energía conduce a pérdidas que no solo generan facturas muy altas, sino daño en los electrodomésticos.

Por tal razón el fondo de mejoramiento de las instalaciones eléctricas procurará que estas se realicen de la forma apropiada, generando menos consumos, eliminado riesgos a la salud y a la vida.

Otto de los fondos es el de mejoramiento o tecnificación de los electrodomésticos, los cuales debido a la obsolescencia generan consumos desmedidos, haciendo gravosa la carga económica para acceder al servicio de energía.

En conclusión, los fondos buscan mejorar las condiciones de vida de las personas con escasos recursos económicos y la disminución del consumo de la energía.

IV. FUNDAMENTOS NORMATIVOS DEL PROYECTO DE LEY

Generales.

La Constitución Política de Colombia, preámbulo, artículo 2, 365 a 367, y concordantes.

Ley 142 de 1994

Ley 689 de 2001.

En materia de Subsidios.

Constitución Política de Colombia, artículos 367. Criterios de solidaridad y redistribución de ingresos.
Art. 368. Otorgamiento de subsidios a personas de menores ingresos.

Ley 142 de 1994. Cap. I art. 87.3 – Cap. IV art. 101-104 – Régimen de estratificación

Ley 505 de 1999. Fija procedimiento para estratificar las fincas y viviendas rurales dispersas. Establece plazos perentorios por parte de los municipios para aplicación de metodologías DNP

Ley 689 de 2001, art. 16, 17, Mod. Art. 102 y 104 Ley 142/94

Ley 732 de 2002. Nuevos plazos para adoptar y aplicar las estratificaciones socioeconómicas urbanas y rurales. Art. 6º. Modelo de Reglamentación del Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica.

Decreto DANE 262 de 2004. Diseñar las metodologías de estratificación y de los sistemas de seguimiento. DNP traslada función al DANE.

Decreto DANE 0007 de 2010. Aporte de las empresas de servicios públicos domiciliarios para que los alcaldes y los Comités Permanentes de Estratificación garanticen que las estratificaciones se realicen, adopten y aplique.

Circular SSPD 20121000000044 -2012. Sobre pago oportuno de los aportes de las empresas comercializadoras a la estratificación municipal.

Resolución SSPD 20121300017645 -2012. Reporte Código predial catastral para prestadores de energía.

Decreto DANE 1170 Concurso Económico - 2015. Cap. 5. Reglamentación del art. 11 de la Ley 505 de 1999 y el párrafo 1º del art. 6º de la Ley 732 de 2002.

Directivas 015 de 2005 Procuraduría General de la Nación. Control preventivo en relación con la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios y el derecho a gozar de un ambiente sano.

Ley 176 de 2007. Sobre el sistema general de participaciones.

Directivas 005 de 2008 Procuraduría General de la Nación. Control preventivo en relación con la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios y el derecho a gozar de un ambiente sano.

Decreto DNP 313 de 2008. Parámetros para distribuir los recursos del SGP a los Entes Territoriales.

Decreto Ley 028 de 2008. Monitoreo, seguimiento y control integral al gasto público que se realice con recursos del SGP.

Resolución SSPD 20101300015115 de 2010. Requisitos y metodología para la certificación de coberturas mínimas de agua potable y alcantarillado.

Decreto DNP 1447 de 2010. Determinación de las coberturas mínimas para los servicios de agua potable y alcantarillado.

Resolución compilatoria SSPD 48765 DE 2010. Cargue del reporte de Estratificación al SUI – Alcaldía.

Resolución SSPD 20131300008055 de 2013. Por la cual se modifica el anexo de la Res compilatoria N° SSPD 20101300048765.

Decreto Ley 155 de 2013. Criterios de población atendida y balance del esquema solidario

Decreto Minvivienda 1484 de 2014. Reglamenta la Ley 176 de 2007 en la que respecto a los recursos APSB del SGP y Ley 1450 de 2011 en lo atinente a las actividades de monitoreo, seguimiento y control integral a estos recursos.

Decreto Minvivienda 1077 de 2015. Decreto Único Reglamentario. Título V. SGP y certificaciones. Decreto 1484 de 2014.

V. CONFLICTO DE INTERESES

El artículo 286 de la Ley 5 de 1992 define el conflicto de interés como una situación donde la discusión o votación de un proyecto de ley, acto legislativo o artículo, pueda resultar en un beneficio particular, actual y directo a favor del congresista. En tal sentido, la jurisprudencia del Consejo de Estado ha precisado que tal conflicto de interés se configura cuando se observa: "a) la existencia de un interés particular –de cualquier orden, incluso moral- del congresista en la deliberación o decisión de un tema específico a cargo del Congreso; b) que efectivamente participe en la deliberación o decisión de ese tema en específico; c) que ese interés sea directo, no eventual o hipotético; d) que además el interés sea actual, y e) que el beneficio recibido no sea general sino particular".

En línea con lo anterior, el literal c) del artículo 1° de la Ley 2003 de 2019 establece que no hay conflicto de interés: "Cuando el congresista participe, discuta o vote artículos de proyectos de ley o acto legislativo de carácter particular, que establezcan sanciones o disminuyan beneficios, en el cual, el congresista tiene un interés particular, actual y directo. El voto negativo no constituirá conflicto de interés cuando mantiene la normatividad vigente".

Asimismo, según la jurisprudencia del Consejo de Estado, para que exista un conflicto de interés debe existir un beneficio particular, actual y directo del congresista, por lo que, para que el beneficio genere un conflicto de interés debe este ser individual y concreto, ya que, si se acepta que también incluya las iniciativas de alcance general, los congresistas deberían declararse impedidos en todo momento.

De esta manera, si se analiza esta situación a la luz de este Proyecto de Ley, esta iniciativa no generaría ningún tipo de conflicto de interés, muy a pesar de que el proyecto de ley haga referencia a cada uno de los congresistas, por la condición de usuarios; sin embargo, bien ha dicho la corte que en tal caso, en la mayoría de las situaciones debería declararse impedidos, quedando en imposibilidad de que el Congreso de la República ejerza su función de crear leyes de este tipo.

Lo anterior, sin perjuicio del deber de los congresistas de examinar, en cada caso en concreto, la existencia de posibles hechos generadores de conflictos de interés, en cuyo evento deberán declararlos de conformidad con lo dispuesto en el inciso 1 del artículo 286 ibídem: "Todos los

congresistas deberán declarar los conflictos de intereses que pudieran surgir en ejercicio de sus funciones”.

VI. IMPACTO FISCAL.

La Ley 819 de 2003 “Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones”, establece, en su artículo 7 que “el impacto fiscal de cualquier proyecto de ley, ordenanza o acuerdo, que ordene gasto o que otorgue beneficios tributarios, deberá hacerse explícito y deberá ser compatible con el Marco Fiscal de Mediano Plazo. Para estos propósitos, deberá incluirse expresamente en la exposición de motivos y en las ponencias de trámite respectivas los costos fiscales de la iniciativa y la fuente de ingreso adicional generada para el financiamiento de dicho costo”. De conformidad con lo previsto en dicha disposición, en lo que sigue esta sección presentará el posible impacto fiscal y la fuente de financiación de la iniciativa.

Con relación a los posibles costos, es preciso mencionar que no se estaría incurriendo en gastos adicionales. Además, es importante tener en cuenta que, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha precisado que el impacto fiscal no puede ser, en ningún caso, un obstáculo insuperable para el desarrollo de las iniciativas legislativas. En la sentencia C-490 de 2011, la Corte manifestó que;

“El mandato de adecuación entre la justificación de los proyectos de ley y la planeación de la política económica, empero, no puede comprenderse como un requisito de trámite para la aprobación de las iniciativas legislativas, cuyo cumplimiento recaiga exclusivamente en el Congreso. Ello en tanto (i) el Congreso carece de las instancias de evaluación técnica para determinar el impacto fiscal de cada proyecto, la determinación de las fuentes adicionales de financiación y la compatibilidad con el marco fiscal de mediano plazo; y (ii) aceptar una interpretación de esta naturaleza constituiría una carga irrazonable para el Legislador y otorgaría un poder correlativo de veto al Ejecutivo, a través del Ministerio de Hacienda, respecto de la competencia del Congreso para hacer las leyes. Un poder de este carácter, que involucra una barrera en la función constitucional de producción normativa, se muestra incompatible con el balance entre los poderes públicos y el principio democrático. La exigencia de la norma orgánica, a su vez, presupone que la previsión en cuestión debe contener un mandato imperativo de gasto público”.

Además, se debe tener en cuenta como sustento, el pronunciamiento de la Corte Constitucional en la Sentencia C-502 de 2007, en la cual se puntualizó que el impacto fiscal de las normas no puede convertirse en óbice y barrera, para que las corporaciones públicas ejerzan su función legislativa y normativa:

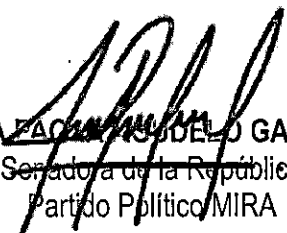
“En la realidad, aceptar que las condiciones establecidas en el artículo 7° de la Ley 819 de 2003 constituyen un requisito de trámite que le incumbe cumplir única y exclusivamente al Congreso reduce desproporcionadamente la capacidad de iniciativa legislativa que reside en el Congreso de la República, con lo cual se vulnera el principio de separación de las Ramas del Poder Público, en la medida en que se lesiona seriamente la autonomía del Legislativo.



Precisamente, los obstáculos casi insuperables que se generarían para la actividad legislativa del Congreso de la República conducirían a concederle una forma de poder de veto al Ministro de Hacienda sobre las iniciativas de ley en el Parlamento.

Es decir, el mencionado artículo debe interpretarse en el sentido de que su fin es obtener que las leyes que se dicten tengan en cuenta las realidades macroeconómicas, pero sin crear barreras insalvables en el ejercicio de la función legislativa ni crear un poder de veto legislativo en cabeza del Ministro de Hacienda."

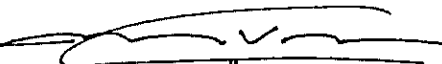
De los Honorables Congressistas,



ANA PACHECO GARCÍA
Senadora de la República
Partido Político MIRA



IRMA LUZ HERRERA RODRÍGUEZ
Representante a la Cámara por Bogotá
Partido Político MIRA



MANUEL VIRGÜEZ PIRAQUIVE
Senador de la República
Partido Político MIRA



CARLOS EDUARDO GUEVARA
Senador de la República
Partido Político MIRA

SENADO DE LA REPUBLICA

Secretaría General (Art. 139 y ss Ley 5ª de 1.992)

El día 03 del mes Septiembre del año 2024

se radicó en este despacho el proyecto de ley
Nº. 222 Acto Legislativo Nº. _____, con todos y

cada uno de los requisitos constitucionales y legales
por: HS: Ana Paula Aguirre García, Manuel Virquez

Piraguire, Carlos Eduardo Guevara Villalón, HE: Irma Luz
Herrera Rodríguez

SECRETARIO GENERAL