



Libertad y Orden

Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

República de Colombia

# Cartilla de Servicios Públicos para Alcaldes





Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
República de Colombia

# **Cartilla de SERVICIOS PÚBLICOS PARA ALCALDES**

BOGOTÁ, D.C. - COLOMBIA  
NOVIEMBRE DE 2007

**ALVARO URIBE VÉLEZ**

**Presidente de la República**

**EVAMARÍA URIBE TOBÓN**

**Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios**

JORGE MARTÍN SALINAS RAMÍREZ

Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

DENIS LÓPEZ CAMACHO

Superintendente Delegado para Telecomunicaciones

DAVID ALFREDO RIAÑO ALARCÓN

Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

ADRIANA PÉREZ BIFFI

Secretaria General

LUZ MARY PEÑARANDA

Directora General Territorial

MARINA MONTES ALVAREZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

CARLOS PLAZAS ROJAS

Jefe Oficina Asesora de Planeación

## **CARTILLA DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA ALCALDES**

© Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2007

### **PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS:**

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

Ministerio de Minas y Energía

Comisión de Regulación de Energía y Gas

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

Comisión de Regulación de Telecomunicaciones

Procuraduría General de la Nación

UNICEF

#### ***Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:***

*Acueducto y alcantarillado:* Marcela Jiménez; *Aseo:* Magda Correal, Luis Alfredo

Contreras; *Energía:* George Alexander Prieto, Luis Olea; *Gas Combustible:* Janeth Flórez,

Rafael Tabares, Juan Felipe Cárdenas; *Telecomunicaciones:* Azucena Rodríguez Ospina,

Sandra Milena Urrutia; *Dirección General Territorial:* Gladys Santiesteban; *Oficina Jurídica:*

Fanny González, Liliana Porras, Daniel Alejandro Monroy, Claudia Sierra.

*Coordinación:* Luz Ángela Giraldo Lozano-Asesora Oficina Jurídica

*Unificación de textos:* Devis Granados & Abogados Asociados

Asesoría editorial y Diseño:

J.Brian Cubaque / Edisoma Ediciones Especiales Ltda. / [edisoma@gmail.com](mailto:edisoma@gmail.com)

Impresión:

Imprenta Nacional

Bogotá, D.C. - Colombia

# Contenido

<i>Presentación y Marco general de competencias</i>	7
El Municipio garante y gestor	10
<i>I. Obligaciones generales del Alcalde como principal autoridad municipal</i>	11
1.1. ENUMERACIÓN DE SUS FUNCIONES	13
a. Desarrollo de algunas de las anteriores obligaciones a cargo del municipio	15
1.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL MUNICIPIO FRENTE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	17
1.3. DESARROLLO DEL CONCEPTO DE EFICIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	17
1.4. PODER DE POLICÍA	18
1.5. DESARROLLO DE OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	19
a. Estratificación	19
b. Fondos de solidaridad	23
c. Participación ciudadana	24

- d. Obligaciones del alcalde con respecto a las  
ESP que se constituyen en el municipio ..... 28
- e. Obligaciones del alcalde respecto del  
cumplimiento del POT..... 29

## *II. Particularidades de cada uno de los servicios públicos domiciliarios y responsabilidad de los Alcaldes ..... 33*

- 2.1. FRENTE AL SERVICIO PÚBLICO DE  
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO ..... 35
  - 2.1.1 Generalidades del servicio ..... 35
  - 2.1.2 Calidad del agua (*Decreto 1575 de 2007*)..... 43
  - 2.1.3 La responsabilidad del Estado respecto al agua  
potable y el saneamiento básico: herramientas  
legales y responsabilidad a nivel local. .... 49
- 2.2. SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ... 52
  - 2.2.1 Generalidades ..... 52
  - 2.2.2 Obligaciones para los alcaldes respecto del servicio  
público domiciliario de energía eléctrica en  
Zonas No interconectadas -ZNI ..... 53
  - 2.2.3 Obligaciones específicas para alcaldes en  
Zonas No interconectadas -ZNI ..... 56
  - 2.2.3 Servicio de alumbrado público ..... 58
- 2.3. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO  
DE GAS COMBUSTIBLE ..... 62
  - 2.3.1 Generalidades ..... 62
  - 2.3.2 Competencias de los alcaldes frente a la  
prestación del servicio público domiciliario de  
gas combustible por red (gas natural y GLP) ..... 64

2.4.	SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO -GLP .....	67
2.5.	SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA -TPBC- .....	74
2.5.1	Generalidades .....	74

### *III. Régimen de las ESP* ..... 89

3.1.	GENERALIDADES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS .....	91
3.2.	NATURALEZA JURÍDICA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS .....	93
3.3.	OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES .....	96
3.3.1	Obligaciones específicas: SUI y RUPS .....	102
3.3.2	Obligaciones respecto a los usuarios .....	108
3.3.3	Obligaciones con autoridades municipales .....	115
3.3.4	Obligaciones con la Superservicios .....	118

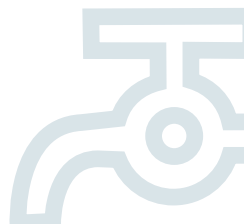
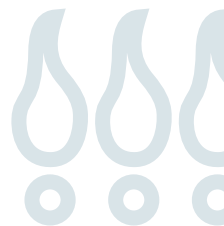
### *IV. Prestación directa de los servicios públicos domiciliarios por parte de los municipios* ..... 119

### *V. Glosario* ..... 137



SERVICIOS PÚBLICOS PARA ALCALDES

**PRESENTACIÓN Y  
MARCO GENERAL  
DE COMPETENCIAS**







Esta Cartilla va dirigida a todos los alcaldes de los municipios de Colombia, teniendo en cuenta que son ellos, como jefes de la administración local y representantes legales, quienes tienen la enorme responsabilidad de hacer realidad los postulados del Estado Social de Derecho<sup>1</sup> en su respectiva jurisdicción.

*La Constitución Política de 1991 (artículo 311)*, reconociendo la realidad de nuestro país, consagra al municipio como la entidad fundamental de la división política administrativa de Colombia y por lo mismo, indica que a éste le corresponde “prestar los servicios públicos que determine la ley”. Enorme responsabilidad que por cierto, recae en forma inmediata en cabeza del Alcalde. De acuerdo a lo anterior, la gestión efectiva de un Alcalde se puede medir, con la respuesta que las comunidades den a la pregunta de si los servicios públicos fueron debidamente prestados.

---

1 En Sentencia C-150 de 2003 la Corte Constitucional precisó el concepto de Estado Social de Derecho así: “La fórmula política del Estado social de derecho exige que los órganos del Estado forjen la realidad institucional según los principios fundamentales de una organización social justa de hombres y mujeres igualmente dignos (Preámbulo y arts. 1°, 2°, 13, 42 a 50, 363 y 366 de la C.P.). Ello supone, entre otras cosas, la superación del concepto formal de Estado de derecho, limitado a la provisión de garantías y procedimientos necesarios para asegurar la libertad legal de la persona, y sometido, desde principios del Siglo XX, a la crítica socialista según la cual éste se limitaba a reflejar los intereses de propietarios, empresarios y comerciantes. Tal superación implica, además, la vinculación jurídica de las autoridades a unos principios tendientes a asegurar la efectividad de los derechos y deberes de todos, particularmente, mediante la previsión del mínimo vital, la promoción de la participación de los individuos en la vida política, económica y cultural, la protección especial a personas y grupos excluidos y la intervención en la economía con miras a corregir con medidas redistributivas las situaciones de grave desigualdad e inequidad existentes en la sociedad. Así lo ha dicho la Corte desde sus inicios.”

Pero el municipio no debería estar solo en su gestión, pues corresponde a la Nación y al departamento apoyarlo permanentemente en la organización y prestación de los servicios públicos. En la legislación vigente se obliga a los municipios, pero también a las otras entidades del Estado, a garantizar la existencia y prestación continua de los servicios públicos, en la medida que los recursos económicos y tecnológicos lo permitan.

Ahora bien, dentro de los llamados servicios públicos, existe una subespecie que fue creada por la Constitución de 1991 y que se conoce bajo el nombre de servicios públicos domiciliarios (*artículo 367*). Estos servicios, que fueron definidos en el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, así como la responsabilidad del Alcalde de asegurar su prestación eficiente, con calidad y oportunidad (*artículo 5º Ley 142 de 1994*), son el objeto fundamental de esta cartilla.

## EL MUNICIPIO GARANTE Y GESTOR

---

Los municipios tienen ante todo, una competencia como garante y gestor en materia de servicios públicos domiciliarios (*artículo y 5º de la Ley 142 de 1994*). Es garante, pues su deber primordial es la de garantizar que los servicios se presten a su comunidad.

El Alcalde es gestor, porque debe hacer que los servicios sean prestados efectiva y eficientemente a su comunidad. Cuando la prestación la hace el mismo municipio, es directa; cuando terceros particulares o las comunidades organizadas se encargan de tal actividad, es indirecta.

El presente documento tiene como objetivo dar una visión general respecto de las acciones, obligaciones, responsabilidades y derechos que tanto el municipio como el Alcalde, deben desarrollar para cumplir con el mandato constitucional de asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional (*artículo 365 de la CP, primer inciso*).



# I

## **OBLIGACIONES GENERALES DEL ALCALDE COMO PRINCIPAL AUTORIDAD MUNICIPAL**



## 1.1. ENUMERACIÓN DE SUS FUNCIONES

---

*(1) ¿Acorde con lo dispuesto en la Constitución Política y la normatividad aplicable, ¿qué obligaciones le corresponden al municipio y al Alcalde en lo que se refiere a los servicios públicos?*

.....

La Ley 142 de 1994 (artículo 5º), enseña que la competencia de los municipios y por ende del Alcalde, en la prestación de los servicios públicos, consiste básicamente en:

- Asegurar su prestación eficiente (Art. 5.1).
- Asegurar la participación de los usuarios (Art. 5.2), a través de los comités de desarrollo y control social (Art. 62), promoviéndolos y capacitando a la comunidad (Art. 65)
- Disponer el otorgamiento de los subsidios (Art. 5.3) y canalizar recursos para los fondos de subsidios y contribuciones (Art. 89.8), cumpliendo con las normas en esta materia (Art. 99.4), tomando las medidas para ejecutar apropiaciones para subsidiar el consumo básico de acueducto y de saneamiento básico (Art. 99.5 y 99.8)
- Estratificar los inmuebles residenciales (Art. 5.4 y Art. 101).
- Establecer la nomenclatura de cada predio que tenga acceso a los servicio (Art. 5.5)

- Apoyar con inversiones y otros instrumentos a los prestadores (Art. 5.6), pudiendo diseñar para agua potable y alcantarillado esquemas de financiación (*Art. 166*).
- Prestar el servicio público en aquellos casos que dispone la Ley (*Art. 6.1, 6.2 y 6.3*), separando la contabilidad de la del municipio (*Art. 6.4*).
- Designar administradores para la prestación del servicio, en los casos que sea el ente territorial quien asuma esa responsabilidad (*Art. 6.4 y Art. 27.6*).
- Gravar a los prestadores de servicios públicos con tasas, contribuciones o impuestos que sean aplicables a contribuyentes que cumplan funciones industriales o comerciales (*Art. 24.1*).
- Permitir la instalación permanente de redes destinadas a las actividades de los prestadores de servicios públicos, sin condicionar a los prestadores las licencias o permisos que conforme a la ley deban expedir, exigiendo las garantías adecuadas a los riesgos que se puedan crear (*Art. 26*).
- Las autoridades municipales deberán realizar una labor amplia y continua de concertación con la comunidad, para implantar los elementos básicos de las funciones de tales Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios; capacitarla y asesorarla permanentemente en su operación. Así mismo, deberá en coordinación con los departamentos y la SSPD, asegurar la capacitación de los vocales (*artículo 65, numeral 65.1*).
- Las autoridades municipales prestarán amparo policivo, una vez sea solicitado por las empresas de servicios públicos, su apoyo para la restitución de los inmuebles que los particulares hayan ocupado contra su voluntad o sin su conocimiento (*artículo 29*).
- El Alcalde debe otorgar el permiso para que las líneas de transmisión y distribución de energía eléctrica y gas combustible, conducción y distribución de acueducto, alcantarillado y redes telefónicas de empresas de servicios públicos, puedan atravesar ríos, caudales, líneas férreas, puentes, calles, caminos y cruzar acueductos, oleoductos, y otras líneas o conducciones, cuando no exista ley expresa que indique otra entidad que lo otorgue (*artículo 57*).

- Los Concejos Municipales están obligados a crear los “Fondos de solidaridad y redistribución de ingresos” FSRI (*artículo 89*).
- Cubrir los faltantes del FSRI para otorgar los subsidios necesarios, con otros recursos de los presupuestos de entidades del orden municipal (*artículo 89, numeral 89.8*).
- Aportar los recursos necesarios de los presupuestos municipales para la financiación de los subsidios, cuando el municipio decida cubrir costos de conexión domiciliaria, acometidas y medidores de los estratos 1, 2 y 3 (*artículo 97*).
- Corresponde a los municipios, directa o indirectamente, con recursos propios del Sistema General de Participaciones u otros recursos, promover, financiar o cofinanciar proyectos de interés municipal y en especial, realizar directamente o a través de terceros en materia de servicios públicos, la construcción, ampliación, rehabilitación y mejoramiento de la infraestructura de los mismos.<sup>2</sup>
- Imponer las servidumbres que se requieran para la prestación de los servicios públicos, de acuerdo con la ley y con las entidades competentes, según el caso.
- Asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar peticiones, quejas o recursos contra las facturas o demás actos de las ESP (*artículo 157*) a través de las Personerías Municipales.
- Divulgar ampliamente y en forma didáctica a todos los niveles de la población, las disposiciones contenidas en la Ley de servicios públicos (*artículo 187*).



ES DEBER DE LOS  
ALCALDES DIVULGAR  
EN FORMA DIDÁCTICA,  
A TODOS LOS NIVELES  
DE LA POBLACIÓN, LAS  
DISPOSICIONES CON-  
TENIDAS EN LA LEY DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

#### **a. Desarrollo de algunas de las anteriores obligaciones a cargo del municipio**

*(2) ¿Con qué alternativas cuenta el municipio para garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten a sus habitantes, de manera eficiente?*

2 Ley 715 de 2001. artículo 76, numeral 76.1.



El alcalde municipal no cuenta con funciones de regulación, vigilancia y control de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios. Sin embargo, como ya vimos, el Alcalde tiene que asegurar que las comunidades a su cargo - la ciudadanía-, reciban los servicios domiciliarios en condiciones eficientes y oportunas, incluyendo la zona rural. Para ello el Alcalde deberá:

- Asegurar que las transferencias presupuestales que le haga la Nación, se destinen a las inversiones para la prestación del servicio y en el caso de agua potable y saneamiento básico, también pueda destinarlas a cubrir subsidios.
- Apoyar la activa y constructiva participación de los comités de desarrollo y control social, para que alerten a los prestadores en la mejora de los servicios.
- Mantener una correcta y actualizada estratificación de los predios urbanos y rurales, lo cual incidirá directamente, en la asignación de subsidios y cobro de contribuciones.
- Difundir los derechos y obligaciones de los usuarios de servicios públicos.

*(3) En lo que respecta a la constitución de servidumbres  
¿cuáles son las obligaciones del Alcalde?*

La Ley 142 de 1994 en su artículo 118, faculta a diferentes organismos del Estado para imponer servidumbres. Sin embargo, esa norma no implica que cualquiera de las autoridades que allí se enuncian, pueda hacerlo independientemente del servicio público que se trate o del contenido de la servidumbre.

Son las Comisiones de Regulación las competentes para imponer servidumbres que garanticen la prestación del servicio. Los alcaldes lo pueden hacer en casos excepcionales si no existe ley expresa que indique quien deba otorgarlo.

Es necesario precisar que la Ley 142 de 1994 desarrolla dos (2) modalidades de servidumbres: (i) las de acceso<sup>3</sup> y (ii) las de paso.<sup>4</sup>

## 1.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL MUNICIPIO FRENTE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

---

Cuando el municipio sea prestador directo de algún servicio público domiciliario, deberá tener en cuenta que estos servicios cumplen una función social, que se materializa en su obligación de asegurar la continuidad y calidad, garantizando el otorgamiento de los subsidios, el cumplimiento de la función ecológica mediante la protección del ambiente y conciliando esta protección con la ampliación de coberturas (artículo 11 de la Ley 142 de 1994). Deberá informar el inicio de su prestación a la Comisión de regulación respectiva y a la Superintendencia de Servicios Públicos, entre otras.

## 1.3. DESARROLLO DEL CONCEPTO DE EFICIENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

Los servicios públicos en Colombia se deben prestar a todos los ciudadanos, salvo lo previsto en el Plan Nacional de Desarrollo. Al respecto el artículo 99 del anterior Plan Nacional de Desarrollo (Ley 812 de 2003), vigente de acuerdo con el artículo 160 de la Ley 1151 de 2007, prevé la: *“Prohibición de invertir recursos públicos en invasiones, loteos y edificaciones ilegales. Queda absolutamente prohibida la inversión de recursos públicos en asentamientos originados en invasiones o loteos ilegales realizados con posterioridad a la vigencia de la presente. De la misma manera, **las entidades prestadoras de***

---

3 Las servidumbres de acceso tienen como propósito hacer efectivo el derecho de interconexión que tienen las empresas, y en general cualquier interesado, en conectarse con redes y equipos dedicados a la prestación de un servicio público.

4 Las servidumbres de paso suponen la posibilidad de imponer un gravamen a los inmuebles que se necesiten, para tender redes e instalar los equipos indispensables para la prestación del servicio domiciliario.

***servicios públicos se abstendrán de suministrarlos a las edificaciones que se ejecuten en estas condiciones.”***

Las cualidades del servicio son la continuidad y la calidad de acuerdo con la naturaleza de cada uno. Por continuidad debe entenderse la prestación 24 horas al día, siete días a la semana. Por calidad debe remitirse a las normas técnicas que rigen cada servicio.

Los Artículos 136, 137 y 142 de la Ley 142 de 1994 señalan que la no prestación continua del servicio, se denomina falla. En este último caso, da lugar a una serie de reparaciones que van desde el descuento del cargo fijo, hasta la indemnización de perjuicios. También debe tenerse en cuenta que las Comisiones de Regulación de Energía y Gas y Telecomunicaciones han expedido normas en las que se prevé la compensación y devolución al usuario por fallas en la calidad del servicio.<sup>5</sup> Para los servicios de acueducto y alcantarillado se está discutiendo en la Comisión una normatividad en igual sentido.

#### **1.4. PODER DE POLICÍA**

---

Dos situaciones ameritan especial mención sobre la necesidad de acciones de policía (*parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994*):

- Cuando un inmueble residencial o abierto al público ubicado en una zona que recibe los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, puede ser sellado por las autoridades de policía de oficio, o
- A solicitud de cualquier persona, cuando no se hayan hecho usuarios de dichos servicios

Esta norma tiene relación directa con la protección de los derechos colectivos a la salubridad y ambiente sano.

<sup>5</sup> Resoluciones GREG 070 de 1998 y 096 de 2000 para zonas no interconectadas y Resolución CRT 1732 de 2007.

También se prevé en el artículo 29, de la misma ley, el amparo policivo cuando una empresa de servicios públicos lo solicita, para que le restituya inmuebles que los particulares hayan ocupado contra su voluntad o sin su consentimiento, o para que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar en cualquier tiempo el ejercicio de sus derechos.

## 1.5 DESARROLLO DE OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

### a. Estratificación

#### *(4) ¿En qué consiste la estratificación de los inmuebles?*

La Ley 142 de 1994, define la estratificación como la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio.<sup>6</sup>

La estratificación es una herramienta que permite hacer operativos los criterios de solidaridad y redistribución de ingresos en el régimen tarifario de los servicios públicos domiciliarios. En otras palabras, gracias a la estratificación se puede determinar quiénes están en la capacidad de subsidiar y quiénes en la necesidad de ser subsidiados.

El Departamento Nacional de Planeación -DNP, ha definido la estratificación<sup>7</sup> como una herramienta que permite en una localidad, municipio o distrito, clasificar la población en distintos estratos o grupos de personas que tienen características sociales y económicas similares.<sup>8</sup>

Dichos estudios deben ser realizados directamente, o pueden ser contratados con entidades de reconocida experiencia. En todo caso, el

6 Ley 142 de 1994. Art. 14 Definiciones Especiales. Numeral 14.8. Estratificación socio-económica.

7 Se puede concluir entonces, que la estratificación, es un estudio técnico orientado a clasificar la población de una localidad en grupos socioeconómicos diferentes o en estratos, en donde se investigan las características físicas externas de las viviendas en donde habita la población, su entorno inmediato y su contexto urbanístico.

8 Departamento Administrativo de Planeación Distrital. [www.dapd.gov.co](http://www.dapd.gov.co)

municipio es el responsable de establecer la estratificación socioeconómica, para lo cual deberá utilizar las metodologías nacionales diseñadas para tarifas, subsidios y contribuciones suministradas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE.

De acuerdo con la ley los estratos subsidiables son los estratos 1, 2 y 3 en los porcentajes que prevé la normatividad vigente. Los estratos y usuarios contribuyentes son el 5 y 6 y comerciales e industriales.

*(5) ¿Cuáles son las obligaciones del Alcalde en lo que tiene que ver con la estratificación?*

El Alcalde como representante del municipio, es quien debe aplicar las metodologías que establezca el Gobierno Nacional para efectos de estratificar los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos (*Ley 142 de 1994. artículo 101, numeral 101.1*).

En desarrollo de lo anterior debe atender los reclamos en primera instancia, sobre la estratificación.<sup>9</sup> Así mismo, le corresponde la individualización de cada predio estableciendo una nomenclatura alfa numérica precisa, que le permita a las empresas de servicios públicos ubicar cada uno de los predios donde haya de prestarse o se estén prestando los servicios.

*(6) ¿Cómo se desarrolla el proceso de estratificación en los municipios?*

En virtud de la relación administración - usuario, el Alcalde es la autoridad competente para dictar el decreto de estratificación (*Leyes 505 de 1999; 142 de 1994 y 732 de 2002*).

El Alcalde Municipal o Distrital, ordena el estudio aplicando los procedimientos establecidos en las metodologías elaboradas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE.

9 Ley 689 de 2001 artículo 17, que modificó el artículo 104 de la Ley 142 de 1994.

Esta metodología consta de los siguientes documentos los cuales pueden ser obtenidos en la página web del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co).

- Un informativo para alcaldes y autoridades municipales y distritales.
- Un manual del coordinador general.
- Un manual de actualización cartográfica.
- Un manual de recolección de datos.
- Un formulario de recolección de datos.
- Un manual de revisión y codificación de datos.

Una vez efectuado el estudio, el Alcalde acoge mediante decreto los resultados de la estratificación socioeconómica obtenidos por el término de cinco (5) años.

El Decreto del Alcalde es un acto administrativo de carácter general, toda vez que contiene una reglamentación de estratificación para todos los usuarios de la localidad, pero a la vez, crea situaciones jurídicas individuales ya que a cada usuario del servicio público se le ubica en un estrato para precisar la tarifa aplicable y el valor de la prestación del servicio, por lo tanto, se convierte en una manifestación unilateral de la administración, la cual debe ser publicada conforme a la ley y difundida ampliamente<sup>10</sup> con la finalidad de darlo a conocer a los usuarios; también a las empresas de servicios públicos que los presten en la localidad para efectos de la facturación, así como a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Una vez se haya dado a conocer el Decreto del Alcalde, a través de su publicación o divulgación, dicho acto administrativo produce plenos efectos jurídicos.<sup>11</sup>



LA RAZÓN DE LA  
ESTRATIFICACIÓN, ES  
PARA QUE LAS EMPRESAS  
DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS, LA APLI-  
QUEN AL COBRO DE LAS  
TARIFAS DE LOS MISMOS

10 Artículo 43 Código Contencioso Administrativo.

11 Artículos 62 y 64 Código Contencioso Administrativo.

El objeto de la estratificación, es para que las empresas de servicios públicos domiciliarios la apliquen al cobro de las tarifas de los mismos, a más tardar cuatro (4) meses después de haber sido expedido y publicado el correspondiente decreto de adopción, y con las tarifas que determinen las respectivas Comisiones de Regulación (*artículo 3 Ley 732 de 2002*).

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá sancionar a las empresas de servicios, que no apliquen al cobro de sus tarifas residenciales, las estratificaciones adoptadas por decreto de los alcaldes, máximo cuatro (4) meses después de vencidos los plazos previstos para ello. El incumplimiento a esta disposición por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios constituirá causal de mala conducta del funcionario responsable (*artículo 3º Ley 732 de 2002*).

Es importante advertir que los resultados de los estudios adoptados mediante decreto de los alcaldes, deben remitirse al Gobernador al cual pertenece el municipio (*artículo 3º Ley 732 de 2002*); así, los Gobernadores, so pena de sanción inmediata de la Procuraduría General de la Nación, deberán establecer qué alcaldes fueron renuentes en el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley e informar a esa entidad a más tardar dos (2) meses después de vencidos estos plazos, con el propósito de que ella proceda a investigarlos y a sancionarlos, si fuere el caso.

La Procuraduría General de la Nación deberá enviar copia de la relación de los alcaldes renuentes al Departamento Nacional de Planeación, con el fin de que dicha entidad fije nuevos plazos a los alcaldes. El incumplimiento de esta disposición por parte de la Procuraduría General de la Nación constituirá causal de mala conducta del funcionario responsable.

Para la Zona rural, los alcaldes pueden apoyarse en las UMATA que existen en el municipio, para que calculen Unidades Agrícolas Familiares empleando la metodología del Ministerio de Agricultura.

Los estudios de estratificación deben realizarse cada cinco (5) años siempre y cuando se cumplan las condiciones establecidas en la Ley (*artículo 5º Ley 732 de 2002*).

## b. Fondos de solidaridad

*(7) ¿Qué son los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos –FSRI, qué normatividad los contempla y cuál es su manejo?*

Los FSRI son cuentas especiales dentro de la contabilidad de los municipios, distritos y departamentos, mediante las cuales se contabilizan exclusivamente los recursos destinados **a otorgar subsidios** a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3. Cada Fondo llevará contabilidad separada por cada servicio prestado en el municipio, distrito o departamento y entre ellos no podrán hacerse transferencias de recursos entre servicios.

El otorgamiento de subsidios a los usuarios de menores ingresos estará a cargo del presupuesto del municipio (*artículo 5º, num. 5.3, Ley 142 de 1994*). Así mismo, es obligación de los Concejos Municipales crear los FSRI (*artículo 89 de la Ley 142 de 1994*).

Para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo los fondos son municipales. Para los servicios de energía, telecomunicaciones y gas los fondos son nacionales administrados por los Ministerios de Minas y Energía y Telecomunicaciones.

En cuanto al sector de agua potable y saneamiento básico, el Decreto 565 de 1996 señaló que es obligación de los Concejos Municipales y Distritales, la creación de los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, y es competencia del Alcalde garantizar que los mismos operen en cada región.

En el evento de que los FSRI no sean suficientes para cubrir la totalidad de los subsidios necesarios, la diferencia será cubierta con otros recursos de los presupuestos de las entidades del orden municipal, distrital, departamental o nacional (*Ley 632 de 2000. artículo 7º*).

En ningún caso el subsidio será mayor al 15% del costo medio del suministro para el estrato 3, al 40% del costo medio del suministro para el estrato 2, ni superior al 50% de éste para el estrato 1 (*artículo 99 num. 99.6 de la Ley 142 de 1994*)



En materia de acueducto, alcantarillado y aseo, los porcentajes de los subsidios están establecidos en el artículo 99 de la Ley 1151 de 2007.

En el sector de agua potable y saneamiento básico, los porcentajes de subsidios y contribuciones son fijados por el Concejo Municipal anualmente. El Decreto 057 de 2006 prevé los mínimos porcentajes de contribución.

*(8) ¿Cuáles son las obligaciones de los alcaldes respecto de estos fondos?*

---

Para el caso de acueducto, alcantarillado y aseo, los alcaldes tienen a su cargo la realización de las transferencias correspondientes, y a su vez, del respectivo contrato que las defina, cuando los subsidios que se destinan al FSRI<sup>12</sup> se hacen con desembolsos que manejan las tesorerías municipales (*Ley 142 de 1994, artículo 99, numeral 99.8*). Para el efecto, entre otras cosas, deberán asignar las partidas presupuestales necesarias dentro del presupuesto del municipio para la vigencia fiscal, destinadas a la transferencia de los recursos previstos en el artículo 368 de la Constitución Política y en la Ley 715 de 2001 en materia de subsidios, lo cual se acreditará con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) respectivo.

### **c. Participación ciudadana**

*(9) ¿En qué consiste la participación ciudadana en la prestación de los servicios públicos domiciliarios?*

---

La Participación Ciudadana, consiste en un proceso sistemático que provee una oportunidad a los ciudadanos para participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. El Estado debe garantizar la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de la pres-

---

12 Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos: Es una cuenta especial dentro de la contabilidad del Municipio, a través del cual se contabilizarán recursos destinados a otorgar subsidios en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

tación de los servicios públicos domiciliarios, porque sería una de las fórmulas para lograr la eficiencia en la prestación de los mismos.

Por lo anterior y en desarrollo del artículo 369 de la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 (*artículo 62, modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 10*), dispone que en todos los municipios deberán existir Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios, los cuales funcionarán en cada uno de los municipios o distritos del país, y serán constituidos e integrados por los usuarios, suscriptores y/o suscriptores potenciales.

De acuerdo con lo anterior, se entiende que el sistema de control social de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, nace de la competencia privativa que le otorgó la Constitución al legislador para determinar las formas de participación de los usuarios en la gestión de las Empresas de Servicios Públicos.

La Ley 142 de 1994, en sus artículos 62 y ss. desarrolló la Constitución, creando los Comités de Desarrollo y Control Social y los vocales de control, estableciendo para ello el procedimiento de su formación, así como un marco de competencias e inhabilidades, señalando de manera particular a las autoridades municipales, departamentales y a la Superintendencia, labores de implantación, promoción, coordinación, capacitación, asesoría y apoyo técnico a los mismos.

Es importante darle a conocer a los alcaldes municipales los aspectos que deben tener en cuenta para el desarrollo del tema en sus respectivos municipios, en razón a que las alcaldías, como autoridades municipales, deben velar por la conformación de dichos comités, tal como lo dispone la normatividad (*Ley 142 de 1994. artículo 65*).

*(10) ¿Qué obligaciones les competen a los alcaldes para hacer de la participación ciudadana una realidad?*

---

Las autoridades municipales deberán realizar una labor amplia y continua de concertación con la comunidad, para implantar los elementos

básicos de las funciones de los comités, para capacitarlos y asesorarlos permanentemente en su operación (*Ley 142 de 1994, artículo 65, numeral 65.1*).

Por lo anterior, los alcaldes municipales deben tener en cuenta varios procedimientos a seguir respecto al tema, como son los de apoyar la conformación de comités de desarrollo y control social, para lo cual les corresponde realizar las funciones dispuestas por la legislación (*Decreto 1429 de 1995 artículo 15*), tales como:

- Velar por la conformación de los comités en la entidad territorial de su jurisdicción. Para tal efecto, el Alcalde apoyará a los usuarios en la convocatoria de las asambleas constitutivas de los comités de desarrollo y control social.
- Una vez se conforme el comité por parte de los usuarios de servicios públicos y elegido su vocal de control,<sup>13</sup> éste deberá solicitar ante la alcaldía municipal la inscripción y el reconocimiento del mismo, para lo cual el Alcalde tiene un plazo de 15 días hábiles para el reconocimiento del mencionado comité<sup>14</sup>; si vencido éste término la alcaldía no se ha pronunciado, opera el denominado “silencio administrativo positivo” y se entenderá que el comité ha sido inscrito y reconocido (*artículo 10 Ley 689 de 2001*). El no reconocimiento del comité dentro del término establecido le constituye causal de mala conducta.
- Llevar un registro actualizado de los Comités de Desarrollo y Control Social que sean reconocidos e inscritos por la alcaldía municipal, así como de los respectivos vocales de Control.
- Colaborar con los comités mediante su capacitación y asesoría permanente. Escoger entre los vocales de los comités de desarrollo y control social del respectivo servicio, registrados ante la al-

13 Para efectos del reconocimiento y de la inscripción, el vocal de control deberá presentar copia del acta de la asamblea constitutiva y copia de la convocatoria.

14 Cuando la solicitud no reúna los requisitos de ley, previa la expedición del acto administrativo que decida sobre el reconocimiento e inscripción del comité, el Alcalde concederá un plazo de cinco (5) días hábiles para que los interesados corrijan o adicionen su solicitud con los requisitos faltantes.

caldía, aquellos que conformarán la tercera parte de los miembros de la junta directiva de las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios del orden municipal. La escogencia deberá ser comunicada por escrito a los respectivos vocales de control.

- Tanto el alcalde como el gerente de la empresa prestadora oficial podrán ser objeto de sanciones por la Procuraduría General de la Nación, cuando dicha escogencia no haya sido realizada con estricta observancia de los principios contenidos en la Ley *(artículo 27 numerales 3 y 5 de la Ley 142 de 1994 y del Decreto 1429 de 1995)*.
- Corresponde al Alcalde municipal nombrar los representantes de la comunidad (por convocatoria realizada a través de la personería), en el **Comité permanente de estratificación**. En este caso, el Vocal de Control puede solicitar ser incluido como representante de la comunidad en el mencionado comité. Sin embargo, no es obligación del Alcalde designarlo.
- Una de las funciones del comité es la de solicitar la modificación o reforma de las decisiones que se adopten en materia de estratificación, por lo que de acuerdo a los estudios realizados en dicho comité, la realización del estudio la ordena el alcalde.
- Cuando cualquier persona natural o jurídica manifieste dudas sobre la correcta realización de la estratificación, el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) emitirá concepto técnico y si lo considera necesario, ordenará al Alcalde la revisión general o parcial de la estratificación. Adicionalmente, corresponde al Alcalde de cada municipio o Distrito, garantizar que tres (3) meses contados a partir de la vigencia de la Ley 689 de 2001 de servicios públicos domiciliarios, exista en su municipio al menos un comité.<sup>15</sup>

CORRESPONDE AL  
ALCALDE NOMBRAR LOS  
REPRESENTANTES DE LA  
COMUNIDAD (POR CON-  
VOCATORIA A TRAVÉS DE  
LA PERSONERÍA), EN EL  
**COMITÉ PERMANENTE  
DE ESTRATIFICACIÓN.**



15 Inciso 11 del artículo 62 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 10.

Hay que tener presente, que en los municipios donde las prestadoras de servicios públicos atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios, podrá constituirse un solo comité de desarrollo y control social para todos los servicios.<sup>16</sup>

#### **d. Obligaciones del alcalde con respecto a las ESP que se constituyen en el municipio.**

##### *(11) ¿Cuáles son las obligaciones del Alcalde respecto de las Empresas de Servicios Públicos –ESP?*

- Es deber de los alcaldes, cuando se trate de ESP en municipios menores y zonas rurales, *“custodiar temporalmente a petición de los tenedores, los títulos representativos de capital de las empresas que presten los servicios en los municipios catalogados como menores y en las zonas rurales; así como atender las instrucciones de los tenedores con el fin de facilitar su depósito en una sociedad administradora de valores”* (artículo 20 num. 20.2 Ley 142 de 1994).
- Determinar los gravámenes a los cuales se sujetan las empresas de servicios públicos, conforme al régimen tributario municipal (artículo 24 num. 24.1 Ley 142 de 1994).
- Las autoridades municipales pueden exigir garantías a las empresas prestadoras de servicios públicos cuando prevean la existencia de riesgos (artículo 26 Ley 142 de 1994), aunque esto no constituye obligación, según los términos de la Ley. Así mismo, podrán exigirles la sujeción a las normas generales sobre planeación urbana, circulación y tránsito, el uso del espacio público y la seguridad y tranquilidad ciudadanas. De igual forma, los municipios deben permitir la instalación permanente de redes asociadas a las actividades de empresas de servicios públicos, o la provisión de los mismos bienes y servicios que éstas proporcionan en la parte subterránea de las vías, puentes, ejidos, andenes y otros bienes de uso público

16 Parágrafo del artículo 62 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001, art. 10.

*(12) ¿Qué se necesita para constituir y poner en operación una empresa de servicios públicos con participación de capital público?*

**Paso 1:** Obtener autorización del concejo municipal para la creación de una empresa mixta de servicios públicos (ESP) por acciones.

**Paso 2:** Si se trata de una ESP mixta, la selección de los socios deberá hacerse a través de un proceso de invitación pública que garantice la libre competencia.

**Paso 3:** Constituirse como prestador de servicios públicos, según lo establecido por la Ley 142 de 1994.

**Paso 4:** Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión con las autoridades competentes, según la ley, para el uso de las aguas, el espectro electromagnético, el uso del suelo y demás permisos referidos en los artículos 25 y 26 de la Ley 142 de 1994.

**Paso 5:** Informar el inicio de sus actividades a la Comisión de Regulación respectiva y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del Registro Único de Prestadores -RUPS, para lo cual debe ingresar a la página web [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co)

#### **e. Obligaciones del alcalde respecto del cumplimiento del POT.**

*(13) ¿Cuáles son las obligaciones del Alcalde respecto cumplimiento del POT?*

La Ley 388 de 1997, adicionada por la Ley 902 de 2004, establece la obligatoriedad para los municipios de expedir el **Plan de Ordenamiento Territorial (POT)** como un instrumento de planeación y gestión del desarrollo del ente territorial.

Dentro de los objetivos a los cuales se debe dirigir el POT se encuentra el de satisfacer las necesidades de los ciudadanos para que puedan

acceder más fácilmente a los servicios públicos domiciliarios. En este sentido, la organización del territorio y el uso del suelo deben estar encaminados a garantizar el acceso a estos servicios por parte de los habitantes; es por eso que dentro del Plan de Ordenamiento Territorial de cada uno de los municipios, debe existir un importante componente relativo al acceso y cobertura de las redes de servicios públicos.

Para entender con claridad el tema del Plan de Ordenamiento Territorial en relación con los servicios públicos domiciliarios, debemos delimitar los diversos componentes que conforman el Plan, a saber:

- **El componente general del Plan** está constituido por los objetivos, estrategias y contenidos estructurales de largo plazo. Para garantizar la adecuada ejecución del Plan, este componente se ve soportado por las denominadas “normas urbanísticas estructurales”, las cuales están encaminadas a asegurar la consecución de los objetivos adoptados dentro del componente general del Plan, incluyendo aspectos relativos a la reserva de áreas para la construcción de redes primarias de servicios públicos. De otra parte se encuentran las denominadas “normas urbanísticas generales”, las cuales otorgan derechos e imponen obligaciones a los propietarios de los terrenos y a los constructores, quienes entonces deben involucrarse en el logro de los objetivos dentro del componente general del Plan. Así dentro de estas normas se establecen las especificaciones que deben tener las redes secundarias de abastecimiento de los servicios.
- **El componente urbano del Plan** está constituido por las políticas, acciones, programas y normas encaminadas a administrar el desarrollo físico urbano. Este componente se establece entonces como un instrumento para la administración del desarrollo y la ocupación del espacio físico clasificado como suelo urbano y suelo de expansión urbana, integrando políticas, plazos, procedimientos, etc. y que debe contener normas relativas a la disponibilidad de redes primarias y secundarias de servicios públicos domiciliarios del municipio a corto y mediano plazo.

La Ley 388 de 1997 define el suelo urbano como el área del territorio municipal destinado a usos urbanos por parte del POT, el cual debe contar con redes primarias de energía, acueducto y alcantarillado, posibilitando su urbanización y edificación. Debe resaltarse que **el perímetro urbano no puede ser mayor que el denominado perímetro de servicios públicos o sanitarios.**

De otra parte se encuentra el suelo de expansión urbana, el cual es la porción del territorio que se puede habilitar para el uso urbano según lo determine el *Programa de Ejecución del POT*. Para la determinación o ampliación de este suelo debe observarse la posibilidad de dotación del área de infraestructura de servicios públicos.

- **El componente rural del Plan**, está conformado por las políticas, acciones, programas y normas para orientar y garantizar la adecuada interacción entre los asentamientos rurales y la cabecera municipal, así como la conveniente utilización del suelo, estableciendo entre otros aspectos, reglas relativas a la delimitación de las áreas de conservación de los recursos naturales, con especial atención de las áreas que formen parte de los sistemas de provisión de servicios públicos del municipio. Se resalta que este componente debe determinar los sistemas de aprovisionamiento del servicio público de agua potable y saneamiento básico de las zonas rurales del municipio a corto y mediano plazo.

Dentro del Plan se debe establecer un **Esquema de Ordenamiento Territorial**, el cual contendrá los objetivos, estrategias y políticas de largo y mediano plazo para la ocupación y aprovechamiento del suelo, su división como suelo urbano y rural, y la estructura general, determinando el plan del municipio respecto de los servicios públicos.

Igualmente, dentro del Plan se debe incorporar un **Programa de Ejecución**, el cual define en términos generales y obligatorios las actuaciones que deben ser ejecutadas durante los periodos correspondientes a la administración municipal. Este Programa se debe incorporar al Plan de Inversiones del municipio, el cual se debe poner a consideración



del Concejo Municipal por parte del Alcalde y debe definir los programas y proyectos de infraestructura en servicios públicos domiciliarios a ejecutar dentro del período correspondiente.

También el POT puede determinar, que ciertas actuaciones de urbanización y de construcción se lleven a cabo a través de **Unidades de Actuación Administrativa**, entendidas éstas como áreas explícitamente delimitadas y conformadas por uno o varios inmuebles que deben ser urbanizadas o construidas como una unidad de planeamiento, encaminadas a promover el uso racional del suelo, garantizar el cumplimiento de normas urbanísticas y facilitar la dotación con cargo a los propietarios de los inmuebles de la infraestructura de servicios públicos. En este sentido, se puede establecer que las cargas correspondientes al desarrollo urbanístico que serán objeto de reparto entre los propietarios de cada Unidad de Actuación Administrativa, incluyan entre otros aspectos, la realización de obras públicas correspondientes a redes secundarias y domiciliarias de servicios públicos de alcantarillado, acueducto, energía y teléfonos.

Finalmente, las acciones urbanísticas que regulan la utilización del suelo incrementando su aprovechamiento, generan beneficios que dan derecho a las entidades públicas a participar en las **plusvalías** resultantes de dichas acciones (*artículo 82 de la C. N.*); el producto de la participación en la plusvalía a favor de los municipios, se puede destinar a *la construcción y mejoramiento de infraestructura de servicios públicos, para la adecuación de asentamientos urbanos en desarrollo incompleto o inadecuado.*

SERVICIOS PÚBLICOS PARA ALCALDES

## II

**PARTICULARIDADES DE  
CADA UNO DE LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y  
RESPONSABILIDAD DE LOS ALCALDES**





## 2.1. FRENTE AL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

### 2.1.1. Generalidades del servicio

*(14) ¿Cómo define la Ley 142 de 1994, los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo?*.....

El servicio público domiciliario de acueducto, llamado también servicio público domiciliario de agua potable, es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. La Ley también se aplica a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

El servicio público domiciliario de alcantarillado es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. La Ley también se aplicará a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

El servicio público de aseo es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. La Ley, modificada por las Leyes 632 de 2000 y 689 de 2001, también se aplica a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

ncluye además, 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.

*(15) ¿Cómo operan las Áreas de Servicio Exclusivo –ASE en acueducto, alcantarillado y aseo?*

Por circunstancias de interés social y con el propósito de ampliar la cobertura a usuarios de menores ingresos, el ente territorial competente podrá establecer mediante invitación pública, Áreas de Servicio Exclusivo -ASE. En estas áreas ninguna otra persona o empresa podrá ofrecer o prestar el mismo servicio público domiciliario en la misma área geográfica durante un tiempo determinado.

A la empresa que se le conceda el ASE, se le exigirán mínimamente los niveles de calidad que permitan dar un servicio con continuidad y eficiencia, a fin de que el usuario se encuentre satisfecho con la prestación del servicio.

Para el caso de la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA-, será la entidad encargada de evaluar la existencia de motivos para determinar dichas ASE. El procedimiento de verificación de motivos para la existencia, así como del detalle en la definición de un ASE están descritas en la Sección 1.3.7 de la Resolución CRA 151 de 2001.

Así mismo, para el servicio de aseo, se deberá atender el procedimiento previsto en el Decreto 891 de 2002.

Dado el esquema de libre competencia bajo el cual se prestan los servicios públicos domiciliarios en las diferentes ciudades del país, y mientras no existan Áreas de Servicio Exclusivo (ASE) en alguna ciudad determinada, ninguna empresa o persona prestadora del servicio público debidamente constituida y organizada requiere permiso adicional a los señalados en los artículos 25 y 26 de la Ley 142 de 1994.

Estos permisos se refieren a la obtención de la licencia ambiental y a los permisos ambientales y sanitarios que las autoridades exijan para tal fin.

*(16) ¿A qué tipo de régimen tarifario están sometidas los prestadores de estos servicios?*

Todos los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deben someterse al régimen tarifario definido para este sector (*artículo 88, Ley 142 de 1994*), el cual corresponde actualmente al de libertad regulada.<sup>16</sup> En este entendido las personas prestadoras, fijan autónomamente sus tarifas con base en los criterios y metodologías que establece para la los servicios en mención, la Comisión de Regulación respectiva.

En concordancia con el criterio de suficiencia financiera (*artículo 87, Ley 142 de 1994*), las tarifas que se cobran a los usuarios deben garantizar la recuperación de los costos de prestación de los servicios públicos. Los costos asociados a la prestación de los servicios públicos son:

**- Servicios de Acueducto y Alcantarillado**

- Costos de Administración
- Costos de Operación y Mantenimiento
- Costos de Inversión
- Costos de Tasas Ambientales

Dichos costos se representan como costos medios de referencia (de un año base, o de largo plazo), y se reflejan en los componentes de las fórmulas tarifarias, cargo fijo y cargo por consumo.

<sup>16</sup> Para el servicio de aseo y según lo estipulado en el artículo 2 de la Resolución CRA 351 de 2005, el régimen de regulación tarifaria para la prestación del servicio público domiciliario de aseo, en suelo urbano, será el de libertad regulada. El régimen de regulación para la prestación del servicio público domiciliario de aseo en suelo rural y de expansión urbana será el de libertad vigilada, con excepción del componente de disposición final, el cual corresponderá al de libertad regulada. Véase también el artículo 1.3.9.1, de la Resolución CRA 151 de 2001).

La metodología tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado se encuentra contenida en la Resolución CRA 287 de 2004.<sup>17</sup>

### **- Servicio de Aseo**

Los costos asociados en la prestación del servicio de aseo son:

- Costo de Barrido y Limpieza
- Costo de comercialización por factura
- Costo de manejo del recaudo fijo
- Costo de recolección y transporte
- Costo de transporte por tramo excedente
- Costo de disposición final promedio calculado

Estos costos se reflejan en:

- Costo Fijo Medio de Referencia –CFMR
- Costo Variable Medio de Referencia -CVMR

La metodología tarifaria para el servicio de aseo, se encuentra actualmente contenida en la Resolución CRA 351 de 2005.<sup>18</sup>

Los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, con base en la elaboración de los respectivos estudios de costos y de acuerdo a los soportes de cálculo de costos para el servicio de aseo, fijan sus propias estructuras tarifarias para ser aplicadas a sus usuarios.

Un aspecto importante en lo que respecta a la implementación de las nuevas metodologías tarifarias para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, es que la información base de casi la totalidad de los cálculos de costos de prestación del servicio, corresponde a

---

17 Es necesario tener en cuenta las Resoluciones CRA 306 de 2004, 318 de 2005, 327 de 2005, 345 de 2005 y 346 de 2005, las cuales modifican, aclaran y complementan la Resolución CRA 287 de 2004.

18 Debe tenerse también presente lo dispuesto en la Resolución CRA 352 de 2005, en donde se definen los parámetros para la estimación del consumo en el marco de la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

aquella información que por diferentes mecanismos se ha reportado al Sistema Único de Información -SUI.

*(17) ¿Dónde se encuentra consignada la metodología para la elaboración de los Planes de Gestión y Resultados (PGR) en materia de agua potable y saneamiento básico?*

La metodología a aplicar para la elaboración de los PGR's se encuentra actualmente señalada en la Resolución 201 de 2001 de la CRA.

*(18) ¿Para la elaboración del Contrato de Condiciones Uniformes, existe un modelo prefijado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA o las ESP pueden adoptar un modelo particular e independiente?*

El prestador de servicios públicos puede adoptar los modelos de condiciones uniformes establecido en la Resoluciones 375 y 376 de 2006 los cuales no son obligatorios. La Comisión de Regulación Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA- da concepto de legalidad de los contratos que sean sometidos a su consideración.

Una vez que se tenga establecido el Contrato de Condiciones Uniformes, el prestador procederá a divulgarlo masivamente a sus usuarios. Igualmente, la empresa debe tener siempre disponibles copias para cuando los usuarios soliciten el contrato, por lo que deberá procederse a la entrega de la copia respectiva.

*(19) ¿Cuáles son los medios que hacen posible la planeación sectorial?*

Dos instrumentos importantes de planeación sectorial son el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGIRS y el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –PSMV.



El PGIRS es un instrumento de planificación ambiental para la gestión integral de los residuos sólidos, del cual hace parte el programa para la prestación del servicio de aseo. Este instrumento de planificación tiene una metodología que permite, mediante la realización de un diagnóstico, determinar en forma ordenada y clara objetivos, metas, programas, proyectos, y actividades que deben ser cumplidas por la persona prestadora del servicio de aseo y las entidades que al interior de la entidad territorial tienen injerencia el manejo de los residuos sólidos. El PGIRS está reglamentado en el Decreto 1713 de 2002 modificado por el Decreto 1505 de 2003; y la metodología fue adoptada en la Resolución 1045 de 2003, expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, los cuales se encuentran disponibles en la pagina web: [www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)

El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –PSMV, es el conjunto de programas, proyectos y actividades, con sus respectivos cronogramas e inversiones, incluyendo la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales descargadas al sistema público de alcantarillado, tanto sanitario como pluvial (*Resolución 1433 de 2004, expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la cual se reglamenta el artículo 12 del Decreto 3100 de 2003*).

El PSMV es elaborado y ejecutado por las personas prestadoras del servicio de alcantarillado y sus actividades complementarias, previa aprobación del mismo por parte de la autoridad ambiental competente. El PSMV se constituye en la meta individual de cada prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado para el cobro de la tasa retributiva.

#### *(20) ¿Cómo se desarrolla el trámite para el sitio de disposición final de residuos sólidos?*

Con el objeto de facilitar el proceso de planificación en los municipios o grupos de municipios, con el apoyo de las autoridades ambientales regionales, las universidades, las empresas de servicios públicos y los recicladores organizados, se ha desarrollado una metodología

que permite que los entes territoriales en forma individual o conjunta con otros municipios, construyan bases sostenibles para el manejo de los residuos sólidos en el largo plazo.

El artículo 9° del Decreto 1713 de 2002, establece el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, que debe desarrollarse a partir de un diagnóstico integral, con el establecimiento de proyecciones, así como con el diseño y puesta en marcha de programas, proyectos y actividades organizadas en un plan de acción para el corto, mediano y largo plazo, para el manejo de los residuos sólidos, y la aplicación de un sistema de medición de resultados o programas de seguimiento y monitoreo, teniendo como base la Ley 142 de 1994 y la Política para la Gestión Integral de Residuos establecida por el Gobierno Nacional.

Ahora bien, la construcción y operación de rellenos sanitarios requiere la **licencia ambiental** que otorgan para esos casos las Corporaciones Autónomas Regionales en cada región. Consiste en la autorización que otorga la autoridad ambiental competente para decidir el sitio de disposición final de residuos sólidos. Está sujeta al cumplimiento de requisitos, términos, condiciones y obligaciones que la Corporación establece en relación con la prevención, mitigación, corrección, compensación y manejo de los efectos ambientales del sitio de disposición final.

Contiene los permisos, autorizaciones y/o concesiones para el uso, aprovechamiento y/o afectación de los recursos naturales renovables que sean necesarios para el desarrollo y operación del sitio de disposición. La licencia se debe obtener antes de iniciar o llevar a cabo la disposición de basuras.

Los procedimientos para la obtención de la licencia ambiental se encuentran establecidos en cada una de las Corporaciones Autónomas Regionales, los cuales resultan de altísima importancia para llevar a cabo ese tipo de proyectos.

Finalmente, las normas que regulan y reglamentan el trámite de la licencia ambiental son la Ley 99 de 1993 y el Decreto 1220 de 2005. Para el caso específico de disposición final de residuos sólidos, el

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, expidió el Decreto número 838 de marzo 23 de 2005, el cual modificó el Decreto 1713 de 2002, sobre disposición final de residuos sólidos. Allí se establece entre otros aspectos los siguientes:

- Localización de áreas para la disposición final de residuos sólidos.
- Procedimiento, criterios, metodología, prohibiciones y restricciones para la localización de áreas para la disposición final de residuos sólidos.
- Consideraciones ambientales y técnicas de planeación.
- Construcción y operación de rellenos sanitarios.
- Competencias de los entes de control.
- Sistemas regionales de disposición final de residuos sólidos.

*(21) ¿En materia de aseo cómo se lleva a cabo el estudio de costos y tarifas<sup>19</sup>?*

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico estableció un nuevo régimen de regulación tarifaria, al cual deben someterse las personas prestadoras del servicio público de Aseo, a través de las Resoluciones CRA 351 y 352 del 2005 y es de obligatoria aplicación en todo el territorio nacional, independiente del tamaño de la empresa.

La Resolución entró en vigencia a partir del tercer mes de su publicación en el diario oficial (*16 de enero de 2006*), es decir, desde el 16 de abril de 2006 y es de obligatoria aplicación desde el 17 de enero del 2007.

Las únicas excepciones para la no aplicación del nuevo marco tarifario de aseo se encuentran señaladas en el Parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

19 La tarifa es el precio que cobra el ente prestador del servicio al usuario a cambio de la prestación del mismo. Este cobro se realiza a través de la factura que emite el ente prestador o la empresa con quien tenga la empresa de aseo algún contrato de facturación conjunta.

Para efectos del ejercicio de las funciones de control y vigilancia de la SSPD y en particular del control de la aplicación de la metodología tarifaria expedida por la CRA mediante Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005, es necesario que las personas prestadoras del servicio público de aseo reporten al SUI la información correspondiente a los tópicos comercial y técnico-operativo, en los términos y periodicidad establecidos, para lo cual la SSPD expidió las Circulares 003 y 006 del 2006 y la Circular 006 del 2007.

Esta es una metodología de precio techo es decir que los prestadores solo pueden cobrar hasta el máximo precio permitido pero consistentes con los costos de la empresa.

De otra parte, las tarifas se calculan por componente y el resultado de la tarifa a cobrar es la suma de los componentes y no con una tarifa única como preveía la metodología.

Otra de las innovaciones de la nueva metodología es que el servicio que se cobra a los usuarios corresponde al pesaje de residuos recolectados presentados por el usuario en el periodo de facturación, el cual se pondera por todos los usuarios que conforman el prestador. Por lo tanto, ya no se aplica el cobro del consumo presuntivo de 120kg por usuario sino se toma un referente de medición.

Además las actualizaciones de la tarifa se hacen por IPC además de otros factores como el índice de obras y explanación, el salario mínimo, etc.

EL PLAN DE GESTIÓN  
INTEGRAL DE RESIDUOS  
SÓLIDOS, DEBE DESA-  
ROLLARSE A PARTIR  
DE UN DIAGNÓSTICO  
INTEGRAL Y CON UN  
PLAN DE ACCIÓN PARA  
EL CORTO, MEDIANO  
Y LARGO PLAZO

### 2.1.2 Calidad del agua *(Decreto 1575 de 2007)*

#### *(22) ¿Por qué tratar el agua?*

El agua recibe varios tratamientos para:

- Eliminar los microorganismos y sustancias físicas y químicas dañinas que causan serias enfermedades en los seres humanos.

- Garantizar que tenga color, olor y sabor agradables.
- Disminuir el efecto corrosivo que daña los utensilios de cocina, bloquea las tuberías y hace que las cañerías se dañen muy rápidamente.

### *(23) ¿Cuál es el agua apta para consumo humano?*

Se entiende como agua apta para consumo humano, aquella que por reunir las características físicas, químicas y microbiológicas, puede ser consumida en la población humana sin riesgo para su salud. Ésta se utiliza en bebida directa, preparación de alimentos o en la higiene personal (*Decreto 1575 de 2007 y Resolución 2115 de 2007*).

### *(24) Qué son los análisis básicos de calidad del agua?*

Son los procedimientos que se efectúan para determinar el cumplimiento de los parámetros de: turbiedad, color aparente, pH, cloro residual o residual del desinfectante utilizado, *coliformes totales* y *Escherichia coli*.

### *(25) Qué son los análisis complementarios de calidad del agua?*

Son los análisis de laboratorio que se efectúan para las determinaciones físicas, químicas y microbiológicas no contempladas en el análisis básico y todas aquellas que se identifiquen en el mapa de riesgo.

### *(26) ¿Qué es el mapa de riesgo de calidad del agua?*

Es un instrumento que define las acciones de inspección, vigilancia y control del riesgo asociado a las condiciones de calidad de las cuencas abastecedoras de sistemas de suministro de agua para consumo humano, las características físicas, químicas y microbiológicas del agua de las fuentes superficiales o subterráneas de una determinada región, que puedan generar riesgos graves a la salud humana si no son

adecuadamente tratadas, independientemente de si provienen de una contaminación por eventos naturales o generados por el hombre.

Este mapa es diseñado por la autoridad sanitaria departamental o Distrital y la autoridad ambiental competente, en colaboración con las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano y con la administración municipal. Este mapa se actualiza anualmente.

### *(27) ¿Quién ejerce el control de calidad del agua?*

Las empresas prestadoras de servicios públicos son las encargadas de ejercer el control de la calidad del agua. Son responsables del cumplimiento de las normas técnicas y deben garantizar la calidad del agua potable, en toda época y en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de distribución.

### *(28) ¿Quién ejerce la vigilancia?*

Las Autoridades de Salud ejercen la vigilancia en la calidad del agua potable y toman las medidas preventivas y correctivas necesarias para dar cumplimiento de las normas establecidas. Son encargadas de declarar la situación de emergencia sanitaria cuando se presente contaminación que afecte en forma masiva a la población y ordenar la adopción de las medidas pertinentes.

### *(29) ¿Cuál es el papel de la Superintendencia de Servicios Públicos -SSPD?*

La Superintendencia adelanta una vigilancia desde la perspectiva de la prestación del servicio público, para lo cual recibe los resultados de la autoridad de salud, analiza los indicadores de riesgo calculados a partir de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos reportados por las empresas prestadoras de servicio público y la información suministrada por las autoridades sanitarias. El control sanitario lo ejerce la autoridad de salud.

Con base en lo anterior, puede abrir una investigación administrativa a aquellas empresas prestadoras y concertar acuerdos de mejoramiento para superar los problemas que se hayan presentado.

*(30) ¿Cómo puede contribuir el alcalde?*.....

El Alcalde puede contribuir, garantizando la destinación de los recursos establecidos para el sector de agua potable y saneamiento básico en inversión y subsidios (*artículo 78 de la Ley 715 de 2001*).

Así mismo, deberá coordinar, gestionar y lograr el cargue al Sistema Único de Información (SUI) de la información en los plazos y oportunidades previstas por la Superintendencia de Servicios Públicos, de los prestadores del servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

De igual manera, le corresponde garantizar el cargue de la información sobre calidad del agua al Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los plazos que ésta señale.

*(31) ¿Qué directices se han dado a los Alcaldes respecto a los servicios de Acueducto, alcantarillado y aseo?*.....

La Superintendencia consciente de la difícil situación de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en muchos de los municipios del país, en particular de los de 5ª y 6ª categoría y su impacto sobre la salud y el medio ambiente de los colombianos, pero especialmente de los más vulnerables como son los niños, adolescentes y la tercera edad, consideró que una de las causas de la deficiente prestación de estos servicios públicos es la inadecuada gestión de los alcaldes, quienes tienen entre otras competencias, la de “asegurar que se presten a sus habitantes, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo...” (*Ley 142 de 1994, artículo 5º*).

La estrategia se dirige a alcaldes y no a prestadores de servicios públicos, por lo tanto la responsabilidad por su cumplimiento es directamente de los alcaldes.

Sin embargo las funciones de la entidad frente a los alcaldes son limitadas y solo puede ejercerlas cuando son prestadores directos. Por ello se consideró buscar una alianza con la Procuraduría General de la Nación, quien tiene competencia sobre todos los alcaldes. Esta alianza se concretó en la expedición en diciembre de 2005 de la Directiva 15 del Señor Procurador General, la cual se enmarca en la estrategia de ese ente de control de Infancia, Adolescencia y Ambiente Sano, siendo uno de los ejes de la estrategia el agua potable y saneamiento básico.

La expedición de la Directiva estuvo acompañada de la expedición de la Circular 009 de diciembre de 2005 de la Superintendencia a través de la cual se le indicaba a los alcaldes las instrucciones para el reporte en el Sistema Único de Información –SUI que administra la entidad, de la información solicitada por el Señor Procurador en el mencionado acto administrativo.

Con base en la Directiva y la necesidad de articular la gestión de las entidades del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, y los entes de control, se amplió la alianza para aunar los esfuerzos dentro del ámbito de la competencia de cada una e ir paulatinamente llevando a los municipios al cumplimiento del marco normativo de estos servicios públicos para lo cual la SSPD ha puesto a disposición la logística para la distribución nacional de la Directiva, la capacitación y apoyo a los alcaldes para el reporte de la información exigida en la Directiva, y la herramienta informática a través del SUI para el seguimiento a los planes de acción que se suscriban con ellos, además de la participación activa en la mesa interinstitucional de logros, como más adelante se explicará. Por su parte la Procuraduría aportó su capacidad de convocatoria para lograr que los alcaldes cargaran la información al SUI y poder contar de esta manera con diagnósticos actuales del estado de prestación de estos servicios, situación que hasta ese momento no se contaba en muchos de los municipios menores.



La Directiva cuenta con 4 ejes temáticos:

### ***1. Información al SUI y Registro de Prestadores***

Con este eje se obtiene información de cuantos prestadores grandes y pequeños en zona urbana y rural cuenta el municipio. Esto permitió identificar 1.800 prestadores que no estaban registrados ante la Superintendencia y que están siendo registrados de oficio.

### ***2. Cumplimiento del marco institucional y transformación empresarial.***

Se hicieron una serie de preguntas relacionadas con la transformación empresarial, acreditación de las licencias ambientales, concesiones de agua y permisos de vertimientos, número de usuarios atendidos, coberturas, cumplimiento de las normas sobre estratificación.

### ***3. Fuentes de financiación del sector***

Se obtuvo información sobre cumplimiento de marcos tarifarios, constitución y funcionamiento de los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos y recursos obtenidos del Sistema General de Participaciones.

### ***4. Indicadores de Prestación***

Se obtuvo información sobre la calidad de agua suministrada a la población, si el agua que se vierte en fuentes y quebradas es tratada, planes de vertimientos y el maestro de acueducto, los planes integrales de residuos sólidos, si la disposición se hace en botaderos a cielo abierto,

Se espera que al 2009 el Procurador haya suscrito planes de acción con todos los alcaldes del país.

En esta estrategia las Gobernaciones son fundamentales por cuanto son los enlaces entre los alcaldes y las entidades que conforman la Mesa Interinstitucional de Logros, canal a través del cual se acopian

los documentos de cada alcaldía para acreditar las 23 variables que se solicitaron, además de servir de contacto para que las entidades de la Mesa apoyen con asistencia técnica en sus especialidades cuando el alcalde lo requiera.

### *(32) Quiénes conforman la Mesa?*

- Procuraduría General de la Nación
- Contraloría General de la República
- Superintendencia de Servicios Públicos
- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial
- Ministerio de la Protección Social
- Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico
- Departamento Nacional de Planeación
- SENA
- DANE
- UNICEF

### *(33)Cuál es el paso a seguir de acuerdo con la Directiva 15?*

Verificar si el municipio ya reportó toda la información para lo cual puede consultar en la página web de la Superintendencia, en el link **“delegada aaa”** en **“información de sector”** en el título **“Información detallada por municipio”**

## **2.1.3 La responsabilidad del Estado respecto al agua potable y el saneamiento básico: herramientas legales y responsabilidad a nivel local.**

### *(34) ¿Cuál ha sido el desarrollo institucional que se le ha dado al servicio público de agua potable y saneamiento básico en Colombia?*



UNA DE LAS CAUSAS DE LA DEFICIENTE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ES LA INADECUADA GESTIÓN DE LOS ALCALDES.

La historia reciente de Colombia ha visto un progresivo avance en materia de cobertura de los servicios públicos domiciliarios, en especial en lo que respecta a sistemas de acueducto y de alcantarillado. Gran parte de esto se debe al desarrollo de un sin número de herramientas técnicas, legales e institucionales, por lo que en la actualidad el país cuenta con una estructura en materia de servicios públicos bastante completa, soportada en una normatividad exhaustiva y precisa.

A pesar de esto, las diferencias regionales, en especial entre el área urbana y la rural, son demasiado grandes. Esto se explica a partir de fenómenos como la inversión prioritaria en los proyectos macro de municipios de categorías especial, 1, 2 y 3; es decir, aquellos municipios del país que cuentan con una población mayor y por ende con una capacidad económica superior a la de municipios de categorías 4, 5 y 6, en las que se encuentran los centros poblados rurales, generalmente.

A este hecho hay agregar que el desarrollo institucional, legal y técnico en los temas referentes al agua potable y al saneamiento ambiental, no se ve reflejado en soluciones prácticas, esto es, en soluciones definitivas que respondan con eficiencia a las preocupantes realidades que se presentan en ciertas zonas del país, y en donde los desafíos siguen siendo los mismos: garantizar el acceso continuo a fuentes de abastecimiento de agua, y alcanzar y/o garantizar las condiciones mínimas en saneamiento ambiental para las poblaciones menos favorecidas, superando las desigualdades regionales y las evidentes inequidades entre la zona urbana y la rural.

*(35) ¿Con qué instrumentos legales cuenta el Estado para garantizar que los ciudadanos gocen del derecho al agua potable y a un ambiente sano?*

A partir de la Constitución de 1991, el proceso de descentralización en el país ha fortalecido paulatinamente las instituciones regionales y los entes territoriales. Los departamentos y municipios han adquirido un papel cada vez más activo e importante en el proceso de cumplir con las obligaciones del Estado frente a la población nacional; hoy en

día estos entes territoriales cuentan con mayor autonomía en cuanto a las decisiones de su competencia, de la misma manera que deben asumir una serie de responsabilidades frente a la sociedad civil, en lo que se refiere a la garantía y cumplimiento de sus funciones y obligaciones para mejorar cada día las condiciones de vida de sus respectivas poblaciones.

Este panorama ofrece una oportunidad creciente para la acción desde lo local, en especial en lo que compete a los alcaldes y gobernadores, principales actores en la escena local, desde donde se tiene mejor acceso y control de las situaciones complejas que atraviesa el país, en los temas que atañen al sector de agua potable y ambiente sano. El conocimiento que alcaldes y Gobernadores tienen acerca de su territorio es una ventaja en el campo de la planeación y ejecución de programas y proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Bajo esta perspectiva, se puede enmarcar lo prescrito por la Ley 152 de 1994 (*Ley Orgánica de Planes del Desarrollo*), con respecto a herramientas tales como los Planes de Desarrollo Municipal, los cuales se encargan de enunciar las estrategias, los medios e instrumentos a ser utilizados con el fin de alcanzar los objetivos deseados en los municipios. Por lo anterior, es necesario hacer diagnósticos exhaustivos y precisos de la situación real de cada municipio, para poder diseñar de manera efectiva y eficiente los programas y proyectos que deben estar encaminados a satisfacer las necesidades de primera línea de las poblaciones afectadas.

*(36) ¿Qué consecuencias acarrea el no acceso al agua potable y el saneamiento básico?*

La importancia del acceso al agua y al saneamiento básico se hace determinante si hacemos referencia al tipo de consecuencias que conlleva su ausencia y/o deficiencia. Las enfermedades ocasionadas por vectores, las infecciones respiratorias, las enfermedades diarreicas son causadas principalmente por la carencia de agua potable y de condiciones adecuadas de los servicios de alcantarillado y aseo.

Debido a esto, la responsabilidad de quienes deben garantizar el acceso al agua por medio de servicios públicos domiciliarios es aún mayor, por cuanto se encuentra en juego la vida de los niños y adolescentes que representan el futuro próximo de los municipios y del país mismo. No hay que olvidar que la Constitución Política de nuestro país otorga un carácter fundamental, dentro las prioridades del Estado de Derecho colombiano, a temas como el bienestar social, el mejoramiento de la calidad de vida de la población y la protección del ambiente, entre otras. De esta manera es decisivo el papel que juega la inversión prioritaria, con miras a superar las necesidades básicas insatisfechas, entre las cuales se encuentran la educación, la salud, la nutrición, la seguridad social, la vivienda, el derecho al agua y al saneamiento básico ambiental.

El Estado Colombiano ha asumido diversos compromisos ante la comunidad internacional en lo que respecta al agua y al ambiente sano. Entre estos, se destacan aquellos adquiridos en la Cumbre del Milenio (2000).<sup>20</sup> En esta Cumbre, Colombia se comprometió a alcanzar antes del año 2015 un conjunto de metas, entre las cuales se encuentra el reducir a la mitad la proporción de la población sin acceso sostenible a agua apta para el consumo humano y al saneamiento básico.<sup>21</sup>

## 2.2 SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

### 2.2.1 Generalidades

*(37) Según lo estipulado por la Ley 142 de 1994, ¿cómo se define el servicio público domiciliario de energía eléctrica?*

20 **La Cumbre del Milenio** se celebró en Nueva York, EEUU en el año 2000 y reunió los Presidentes y Jefes de Estado de 189 Estados Miembros, incluyendo a Colombia. En esta Cumbre, los Estados Miembros firmaron la Declaración del Milenio, en la cual se comprometieron a alcanzar un conjunto de 8 metas principales y 18 sub metas antes del 2015.

21 Colombia también ha asumido compromisos relacionados con el agua y el saneamiento en otras cumbres internacionales, tales como la Conferencia sobre Medio Ambiente y Desarrollo (1992), la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo (1994), la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social (1995), la Sesión Especial a favor de la Infancia (2002) y la **Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible** (2002).

Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión.

### **2.2.2 Obligaciones para los alcaldes respecto del servicio público domiciliario de energía eléctrica en Zonas No interconectadas -ZNI**

*(38) ¿Qué son las zonas especiales de prestación del servicio público de energía eléctrica?*

Son en su conjunto las zonas no interconectadas (ZNI), los territorios insulares, los barrios subnormales, las áreas rurales de menor desarrollo y las comunidades de difícil gestión.

*(39) ¿El Alcalde tiene alguna obligación en referencia a las zonas especiales de prestación del servicio público de energía eléctrica?*

En efecto. Con el objeto de que los usuarios ubicados en las zonas especiales de prestación del servicio puedan acceder a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, en forma proporcional a su capacidad o disposición de pago, el Alcalde tiene las siguientes obligaciones:

- Otorgar el reconocimiento al suscriptor comunitario elegido por la comunidad.
- Clasificar y certificar la existencia de barrios subnormales y áreas rurales de menor desarrollo de conformidad con la Ley 388 de 1997.
- Cuando el Alcalde sea el prestador directo del servicio de energía y una comunidad de difícil gestión se lo solicite, previo el cumplimiento de las reglas exigidas, éste deberá en un término no superior a 2 meses, celebrar un acuerdo en donde se definan tanto los aspectos básicos de operación, como los comerciales para la prestación del servicio.

- Presentar ante el Ministerio de Minas y Energía-MME, los planes y proyectos para la normalización de redes en barrios sub-normales en su municipio.<sup>22</sup>

*(40) ¿El Alcalde puede presentar proyectos para acceder a recursos de la Nación con el fin de mejorar el servicio de energía eléctrica en zonas económicamente deprimidas?*

Sí. Al Alcalde le corresponde estructurar planes, programas y presentar proyectos para acceder a los recursos de los fondos de apoyo financiero que operan bajo la responsabilidad del Ministerio de Minas y Energía, los cuales se describen a continuación:<sup>23</sup>

- Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas no Interconectadas- FAZNI:** apoya planes, programas o proyectos de Energización en las zonas no interconectadas (ZNI), es decir, aquellas zonas que no se encuentran conectadas por líneas de transmisión de alta tensión con el resto del país. Los proyectos se deben presentar ante el Instituto de Promoción de Soluciones Energéticas -IPSE.
- Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de Zonas Rurales Interconectadas- FAER:** Fondo que financia los proyectos encaminados a ampliar la cobertura en zonas rurales del Sistema Interconectado Nacional. Para acceder a estos recursos, la entidad territorial, junto con los operadores de red, pueden presentar sus proyectos ante la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME).
- Programa de Normalización de Redes Eléctricas-PRONE:** Una parte del FAER es destinada a este programa, cuyo objetivo es le-

22 Para mayor información remítase al Decreto 3735 de 19/12/03 expedido por el Ministerio de Minas y Energía, el cual puede ser consultado en el sitio web: [www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co)

23 La reglamentación correspondiente a estos fondos se encuentra en la página web: [www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co).

galizar las instalaciones y redes eléctricas en los sectores rurales o urbanos, con condiciones de subnormalidad. Estos proyectos se deben presentar ante el Ministerio de Minas y Energía.

*(41) ¿Los alcaldes, como prestadores directos, están sujetos al cumplimiento de normas específicas o reglamentos técnicos para la prestación del servicio de energía eléctrica?*.....

Sí. Cuando un Alcalde actúa como prestador directo del servicio de energía, deberá observar y dar cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas -RETIE, el cual establece medidas que garantizan la seguridad de las personas, de la vida animal o vegetal y de la preservación del ambiente; previniendo, minimizando o eliminando los riesgos de origen eléctrico.

Adicionalmente, para prestadores de la Zona interconectada, esto es aquellos municipios conectados a través de líneas de alta tensión, habrá que darse cumplimiento a la normatividad expedida por la CREG en los aspectos operativos, comerciales y de calidad del servicio.

Las normas básicas son:

- CREG 225 de 1997
- CREG 108 de 1997
- CREG 070 de 1998
- Resolución MME N° 180398 de abril de 2004 – RETIE.

Particularmente los prestadores de las Zonas no interconectadas deben tener en cuenta los requerimientos de información para el SUI establecidos en la Circular Conjunta SSPD-IPSE 001 de 2004, entre otras.

Las normas citadas pueden ser consultadas en el sitio web: [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co).

AL ALCALDE LE CORRESPONDE ESTRUCTURAR PLANES, PROGRAMAS Y PRESENTAR PROYECTOS PARA ACCEDER A LOS RECURSOS DE LOS FONDOS DE APOYO FINANCIERO QUE OPERAN BAJO LA RESPONSABILIDAD DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA



### 2.2.3 Obligaciones específicas para alcaldes en Zonas No interconectadas -ZNI

*(42) ¿Concretamente, cuáles son las obligaciones del Alcalde cuando al interior de las ZNI, el municipio actúa como prestador directo o es accionista de alguna ESP?*.....

Adicional a lo mencionado anteriormente, cuando la Alcaldía actúa como prestador directo en las ZNI o cuando es accionista, debe cumplir o velar por el cumplimiento de:

- La inscripción en el **Registro Único de Prestadores –RUPS**, y mantenerlo.
- El cargue de información al SUI<sup>24</sup> de acuerdo con la normatividad vigente.
- El deber de comunicar a la SSPD, cada vez que se modifiquen, los costos de prestación del servicio por debajo del costo máximo de prestación.

El incumplimiento de dichas obligaciones daría inicio a un procedimiento administrativo de investigación por parte de la SSPD (*artículo 79 de la Ley 142 de 1994*).

Así mismo, según estableció el Instituto de Promoción de Soluciones Energéticas -IPSE, para transferir los recursos de subsidios por menores tarifas a los prestadores del servicio de energía eléctrica en Zonas No Interconectadas, es obligatorio el registro actualizado al RUPS<sup>48</sup> y el reporte completo de la información solicitada por el SUI.

Las normas básicas son:

- Resoluciones IPSE 142 y 143 de 2005.

24 **Sistema Único de Información-SUI:** Corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia, establecer, administrar, mantener y operar un sistema de información que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, (*Artículo 13 Ley 689 de 2001*).

*(43) ¿Cuál es la metodología para definir las tarifas que deben ser aplicadas por los prestadores del servicio o por los alcaldes (cuando actúan como prestadores directos) que se encuentren al interior de las ZNI?*

La CREG estableció el Costo de Prestación del Servicio (CPS) para usuarios regulados, el cual debe ser aplicado por los municipios que presten directamente el servicio, las empresas de servicios públicos y las demás personas que presten el servicio de energía eléctrica en la ZNI (artículo 15 de la Ley 142 de 1994).

Las normas básicas a tener en cuenta son:

- CREG 077 de 1997
- CREG 082 de 1997

Las normas citadas pueden ser consultadas en el sitio web: [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co).

La reglamentación correspondiente a estos fondos se encuentra en la página web [www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co).

*(44) ¿Se pueden utilizar los subsidios en otro tipo de actividad, cuando el Alcalde actúa como prestador directo del servicio de energía eléctrica de la ZNI o es accionista?*

No. Es importante establecer que el monto de subsidios por menores tarifas girado por el IPSE, debe ser ejecutado estrictamente en los rubros determinados por la Ley, es decir, en lo que respecta a la consecución del combustible para el funcionamiento de plantas generadoras de energía y el restante porcentaje en la inversión en micro medición, cualquier uso diferente al establecido será objeto de investigación administrativa por la SSPD, y de investigación judicial por los organismos competentes, ya que esta conducta se puede establecer como un delito, además de que en sí misma, perjudica a los usuarios del servicio, quienes son los principales y únicos beneficiarios de este subsidio.

## 2.2.3 Servicio de alumbrado público

### *(45) ¿Es el Alumbrado público un servicio público domiciliario?*

El servicio público domiciliario de energía eléctrica es aquel que tiene como punto de entrega *“el domicilio del usuario final”*. El servicio comprende, las actividades complementarias de generación, comercialización, distribución, interconexión y transmisión (*Ley de 142 de 1994 - Ley de Servicios Públicos*).

En consecuencia, el servicio de alumbrado público no es un servicio público domiciliario por cuanto no tiene como punto de entrega *“el domicilio del usuario final”*. El alumbrado público se cobra a los ciudadanos como un tributo.

El alumbrado público se presta con el objeto de proporcionar la iluminación de las vías públicas, parques públicos, y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona diferente al municipio, con el objeto de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades, tanto vehiculares como peatonales.

La Resolución CREG-043 de 1995 se encargó de definir el servicio de alumbrado público y regular de manera general el suministro y el cobro que efectúan las empresas de servicios públicos domiciliarios a los municipios, por el servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público.

### *(46) ¿Qué normas se pueden consultar sobre el tema de alumbrado público?*

Como lo mencionamos anteriormente, la Comisión de Regulación para Energía y Gas -CREG, ha expedido distintas normas dirigidas a los prestadores de energía que atiendan el servicio de alumbrado público, entre las cuales podemos mencionar las siguientes Resoluciones:

- CREG 043 de 1995
- CREG 043 de 1996
- CREG 089 de 1996
- CREG 076 de 1997
- CREG 070 de 1998, Capítulo 8.
- Las Leyes 97 y 84 de 1913 y 1915, respectivamente.

*(47) ¿Qué otros servicios incluye el alumbrado público?*

El alumbrado público también se incluye los sistemas de semaforización y relojes electrónicos instalados por el municipio.

*(48) ¿Qué entidad es responsable por la prestación del alumbrado público?*

La legislación establece que su prestación es responsabilidad de los municipios o distritos dentro del perímetro urbano y el área rural comprendidos en su jurisdicción. En consecuencia, son los municipios y Distritos quienes deben realizar las actividades necesarias para prestar este servicio, o en su defecto, contratar su ejecución con terceros idóneos (Ley 80 de 1993).

Así mismo, es importante tener en cuenta que en cualquier caso le corresponde al municipio o al Distrito asumir los costos de prestación del alumbrado.

*(49) ¿Qué actividades comprende el alumbrado público?*

El alumbrado público comprende la prestación de la iluminación, el mantenimiento de los activos destinados con exclusividad a su prestación y expansión.

Para su suministro, los municipios pueden contratar la compra de energía con el comercializador que atiende el área o con cualquier otro que esté dispuesto a atenderlo.

En cuanto a las actividades de mantenimiento y expansión, los municipios y Distritos podrán realizarla directamente o contratar su ejecución con terceros.

*(50) ¿Cómo se mide y qué tarifa se aplica a la energía que compra el municipio para el alumbrado público?*.....

Es un derecho del usuario y de la empresa prestadora del servicio que el consumo sea medido, y que con base en ello, se realice la facturación del servicio de energía (*Leyes 142 y 143 de 1994*). Ahora bien, en aquellos casos en los que no sea posible medir el consumo de energía que se destina al alumbrado público, se utilizará la metodología vigente, definida en la Resolución CREG-043 de 1995 y que fue modificada por la Resolución CREG-043 de 1996.

En relación con la tarifa aplicable a la energía que se destina al alumbrado público, la regulación establece que, corresponde al municipio y empresa, como partes en el contrato, pactar la tarifa sin perjuicio del cumplimiento de las normas de contratación que sean aplicables. Cuando el municipio y empresa no hayan pactado la tarifa, se aplicará la del usuario oficial (*Resolución CREG-089 de 1996*).

*(51) ¿Quién es el responsable del mantenimiento de los postes, redes, transformadores y luminarias exclusivos del alumbrado público y de la expansión?*.....

El Alcalde como representante del municipio y responsable de la prestación del alumbrado público, es el responsable del mantenimiento de los postes, redes y luminarias que sean de uso exclusivo para el alumbrado público (*Artículo 2º de la Resolución CREG 043 de 1995*).

Cuando el municipio contrate dichas actividades con un tercero, será este el que se encargue de las actividades de mantenimiento.

Con relación a la expansión, se deberá tener en cuenta las normas urbanísticas o de planeación municipal. Así mismo, las características

técnicas que se hayan de adoptar, deberán tener en cuenta lo establecido en los **Códigos de Distribución y de Redes** y en los **Reglamentos Técnicos aplicables (el RETIE)**

*(52) ¿Existe algún impuesto destinado a la prestación y mantenimiento del alumbrado público?*

Cuando el municipio resuelve trasladar al usuario el costo de la prestación del alumbrado público, debe hacerlo conforme a lo establecido en el artículo 338 de la Constitución Política, donde se indica que corresponde a la Ley, a las ordenanzas y a los acuerdos fijar directamente, los sujetos activos y pasivos, los hechos y las bases gravables, y las tarifas de los impuestos, es decir, en el caso de alumbrado público, **corresponde al Concejo Municipal como autoridad local, determinar quien es el sujeto pasivo de esta obligación.**

Las Leyes 97 y 84 de 1913 y 1915 respectivamente, autorizaron a los municipios y Distritos a crear un *impuesto de alumbrado público*. Sin embargo, dichas Leyes no definieron los distintos elementos del tributo, por lo que el Consejo de Estado y la Corte Constitucional<sup>25</sup> han indicado en distintos pronunciamientos, que corresponde a los mencionados entes territoriales establecer dichos elementos y determinar la forma de recaudo que sea conveniente.

CON EL ALUMBRADO PÚBLICO, LA CIUDADANÍA SE BENEFICIA, AL TENER UNA ADECUADA VISIBILIDAD PARA EL TRÁNSITO DE LOS VEHÍCULOS Y PEATONES, LO QUE MEJORA LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD EN EL MUNICIPIO

*(53) ¿Puede presentar el Alcalde un proyecto de acuerdo de alumbrado público<sup>26</sup>?*

Sí. En materia de alumbrado público, es deber del Alcalde presentar los proyectos de acuerdo que juzgue conveniente para la buena marcha del municipio, los cuales deberán presentarse ante la sede del Concejo de la respectiva municipalidad.

25 Corte Constitucional. Sentencia C-504 de 2002. MP. Dr. Jaime Araujo Rentería

26 Ley 136 de 1994, artículo 91, Numeral 1 del literal a.

Así, los beneficios de contar con la creación del impuesto sobre alumbrado público, radica en que la ciudadanía se beneficia al tener una adecuada visibilidad para el tránsito de los vehículos y peatones, por cuanto las vías públicas, parques y espacios de libre circulación cuentan con una adecuada iluminación, lo cual contribuye a acrecentar condiciones de seguridad en el municipio, entre otros aspectos.

*(54) ¿Después de que el Concejo Municipal expide el Acuerdo Municipal de alumbrado público, qué debe hacer el Alcalde?*

El Alcalde debe expedir la reglamentación, esto es, el decreto que permita dar cumplimiento real al acuerdo municipal.<sup>27</sup>

*(55) ¿A quien compete la atención de reclamaciones por mala prestación del alumbrado público?*

Es competencia del municipio. NO compete a la Superintendencia de Servicios Públicos atender las reclamaciones en la prestación del alumbrado público. Sin embargo, la Superintendencia, al vigilar el cumplimiento del **Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctrica –RETIE**, puede detectar problemas en la prestación del alumbrado y puede llegar a requerir explicaciones al prestador sobre el particular.

## 2.3 SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE

### 2.3.1. Generalidades

*(56) ¿Cómo define la Ley 142 de 1994 el servicio público de gas combustible?*

El servicio de gas combustible es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio,

<sup>27</sup> Ley 136 de 1994, artículo 91, Numeral 6 del literal a.

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 (*artículo 14, num. 14.28 de la Ley 142 de 1994*). También se aplica ésta Ley a las actividades complementarias de comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria.

*(57) ¿Qué tipos de gas combustible se utilizan actualmente en Colombia para uso domiciliario?*

Actualmente, en Colombia se utilizan los siguientes tipos de gas combustible para atender usuarios finales:

**Gas natural:** Es una mezcla de hidrocarburos livianos que existe en la fase gaseosa en los yacimientos, usualmente consistente en componentes livianos de los hidrocarburos. Se presenta en forma asociada o no asociada al petróleo. Principalmente constituido por metano.

**Gases licuados del petróleo -GLP:** Los gases licuados del petróleo son mezclas de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión, constituidos principalmente por propano y butanos. Se denominan comúnmente GLP o gas propano. El GLP es un gas combustible y su calidad será reglamentada por la CREG en resolución aparte.

*(58) ¿Cuáles son las formas en que el usuario final recibe el gas combustible?*

Para el caso del gas natural, el usuario recibe el servicio a través de redes primarias y/o secundarias las cuales, conducen el gas desde la red de transporte hasta el domicilio del usuario. Con relación al Gas Natural Comprimido, éste se almacena en recipientes a alta presión para luego ser distribuido por redes primarias y/o secundarias al usuario final.



En cuanto al GLP, el usuario puede recibir el gas de dos formas:

- A través de redes de distribución a partir de un sistema de almacenamiento en tanques fijos.
- Directamente en el domicilio mediante cilindros o tanques estacionarios, o a través de expendios.

*(59) ¿Cuál es el organismo competente para la regulación del servicio de gas?*

La Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG- regula el ejercicio de las actividades de los sectores de energía y gas combustible, para asegurar la disponibilidad de una oferta energética eficiente y promover la competencia en el sector (*artículo 74.1 de la Ley 142 de 1994*).

Para desarrollar este cometido, una de las competencias generales descritas por la Ley 142 de 1994 (*artículo 73*), es la de regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho posible, o la de promoverla cuando sea factible.

### **2.3.2 Competencias de los alcaldes frente a la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por red (gas natural y GLP)**

*(60) ¿Qué le corresponde hacer al Alcalde en relación con la prestación del servicio público de gas combustible por red?*

Para dar respuesta a este cuestionamiento, lo primero que ha de tenerse presente es que el artículo 8° de la Ley 142 de 1994, refiriéndose a las competencias de la Nación para la prestación de los servicios públicos, en su num. 8.2, indicó que una de sus competencias es, en forma privativa, planificar, asignar y gestionar el uso del gas combustible en cuanto sea económica y técnicamente posible, a través de empresas oficiales, mixtas o privadas.

Por lo tanto, es claro que el legislador no otorgó competencia a los municipios; por el contrario, ésta fue dejada en forma exclusiva a la Nación.

Es decir, para la prestación del servicio público de gas combustible por red, es deber de los municipios adelantar los procesos vinculados con los planes nacionales que, para este caso, ejecuta el Ministerio de Minas y Energía.

Adicionalmente, el Viceministro de Minas y Energía, mediante la Circular 014 de 2004, le informó a los alcaldes y Gobernadores la existencia del Fondo Especial Cuota de Fomento (*creado por la Ley 401 de 1997 modificada por la Ley 887 de 2004*), con el objeto de promover y cofinanciar proyectos dirigidos al desarrollo de infraestructura para el uso de gas natural domiciliario en las zonas de influencia de los gasoductos, (siempre y cuando no pertenezcan a Áreas de Servicio Exclusivo) y para conexiones de usuarios de estratos 1 y 2. Así, estos proyectos pueden ser presentados por los municipios o las Empresas de Servicios Públicos ante la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME.

Este Fondo ha sido reglamentado mediante los Decretos 1493 de 2003 y 3531 de 2004 del Ministerio de Minas y Energía, en los cuales se establecen con claridad los términos en los que serán ejecutados los recursos del Fondo y los requisitos para acceder a los mismos.

Así mismo, la mencionada circular hace un llamado de atención, en el sentido de advertir a estas mismas autoridades que, firmas y personas han formulado propuestas a las autoridades municipales acerca de la ejecución de obras de infraestructura con el objeto de lucrarse con el desarrollo de dichos contratos, sin tener en cuenta las exigencias de la Ley para la prestación de este servicio, ocasionando graves perjuicios en la medida en que en la mayoría de los casos, se da lugar a inversiones innecesarias, instando al propio municipio a la prestación ilegal del servicio.

*(61) ¿Con qué permisos deberán contar las empresas de servicios públicos de gas combustible por red?*

Respecto a este tema, las autoridades competentes deberán tener en cuenta que las empresas de servicios públicos debidamente constituidas, para poder operar deberán obtener, según sea la actividad, las concesiones, permisos y licencias correspondientes (*artículos 25 y 26 de la Ley 142 de 1994*).

Ahora bien, para la prestación del servicio de gas combustible por red se requieren, entre otros, el permiso de uso del suelo y subsuelo, licencia ambiental y permiso del INVIAS en los casos en que las redes atraviesan vías nacionales. Cada Autoridad Local tiene la potestad de exigir permisos, debidamente contemplados en la Ley y en el Plan de Ordenamiento Territorial.

Cabe anotar que la Superintendencia<sup>28</sup> ha señalado que como requisito para la operación de las empresas prestadoras del servicio público de gas combustible por red, es necesario que tengan definida la situación tarifaria antes de proceder a atender usuarios finales. Esto es así, por cuanto para que la Empresa pueda empezar a prestar el servicio debe definir las condiciones en que está dispuesta a prestarlo y, una de estas, sino la más importante, es que el usuario conozca de antemano cuál es la tarifa que se compromete a pagar por el servicio que espera recibir. Si una empresa, no tiene definidas las tarifas no puede ofrecer la prestación del servicio (artículo 128 de la Ley 142 de 1994).

*(62) ¿Es competente el Alcalde para imponer servidumbre a favor de una empresa prestadora del servicio de gas combustible por red?*

No es competente. Corresponde a la Nación en forma privativa planificar, asignar y gestionar el uso del gas combustible en cuanto sea

económica y técnicamente posible, a través de empresas oficiales, mixtas o privadas (*artículo 8 num. 2 Ley 142 de 1994*).

## 2.4 SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO -GLP

*(63) ¿Qué le corresponde hacer al Alcalde en la prestación del servicio público de gas licuado del petróleo GLP?*

### **1. Es competencia del Alcalde exigir el cumplimiento de la normatividad que rige la actividad de distribución del servicio público de Gas Licuado del Petróleo -GLP.**

En la cadena de prestación del servicio público domiciliario de GLP se encuentra la actividad de distribución, la cual se realiza a través de cilindros en vehículos, tanques estacionarios ubicados en los inmuebles de los usuarios y expendios. La regulación permite que los distribuidores dispongan de plantas de envasado, depósitos de cilindros y expendios de cilindros.

La definición de expendio establece que es una instalación perteneciente a un distribuidor con la finalidad de suministro de gas GLP en cilindros con capacidad máxima de 40 libras (se encuentra en la Resolución CREG 074 de 1996 en el artículo 1º literal k).

De esta forma, es claro que un expendio debe pertenecer a un distribuidor, quien deberá constituir una empresa de servicios públicos domiciliarios ajustada a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994. Así mismo, los expendios deberán sujetarse a las disposiciones técnicas establecidas en la Resolución 80505 del 17 de marzo de 1997, expedida por el Ministerio de Minas y energía, *“Por la cual se dicta el reglamento técnico al cual debe someterse el almacenamiento, manejo, comercialización mayorista y distribución de Gas Licuado del Petróleo GLP”*.

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE POR RED, ES DEBER DE LOS MUNICIPIOS VINCULARSE A LOS PLANES NACIONALES.



Esta norma hace mención a la ubicación de los expendios, medidas de protección, condiciones, y construcción en los mismos, por lo que es importante concluir que no pueden instalarse expendios en casas de familia o tiendas.

Actualmente en la página web del Ministerio de Minas y Energía: [www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co), se encuentra para discusión la Resolución que contiene el Reglamento Técnico aplicable a Expendios y Puntos de Venta de cilindros de GLP. Es importante mencionarlo porque contiene las definiciones de expendio y punto de venta, e igualmente señala los requisitos técnicos para estas instalaciones.

Concretamente en lo referente a los expendios de GLP, el Alcalde municipal debe ceñirse a las atribuciones señaladas en el artículo 315 de la Constitución Política, así como a las funciones consagradas en la Ley 136 de 1994.<sup>29</sup> Así mismo, en lo relativo al funcionamiento de establecimientos de comercio, los alcaldes observarán lo establecido en la Ley 232 de 1995.

De igual forma los alcaldes deberán ajustarse a lo dispuesto en el Código Nacional de Policía; en todo caso, para la imposición de sanciones, deberán observar el debido proceso y derecho a la defensa, consagrados constitucionalmente. El Alcalde podrá coordinar con las autoridades de policía, la imposición de medidas para las cuales carece de competencia.

Los alcaldes municipales y alcaldes locales deberán tener en cuenta lo dispuesto en la Circular 043 del 27 de julio del 2005 del Ministerio de Minas y Energía, relativa a Expendios de Gas Licuado del Petróleo -GLP, que en lo pertinente a su competencia establece:

*“El Distribuidor de GLP que pretenda montar un expendio deberá contar con la autorización expedida por la autoridad distrital*

29 Esta disposición fue modificada por la Ley 166 de 1994; Decreto 1388 de 1994; Ley 177 de 1994; Ley 191 de 1995; Ley 200 de 1995; Ley 201 de 1995; Ley 388 de 1997; Ley 617 de 2000; Decreto 192 de 2001; Decreto 1616 de 2001; Decreto 2255 de 2002, Ley 753 de 2002. Igualmente, se reglamentó esta disposición a través de los Decretos 0638 de 1995, 1109 de 2000, 3171 de 2004.

*o municipal competente, e informarlo previamente al Ministerio de Minas y Energía y a la Superintendencia de Servicios Públicos mediante comunicación escrita. De no cumplirse con estos requisitos tampoco se podrá iniciar la venta de «propano» en dichos sitios.»<sup>30</sup>*

## **2. El Alcalde puede ordenar el cierre de expendios de GLP.**

Los alcaldes pueden adoptar medidas en relación al incumplimiento de las normas técnicas y de seguridad, para dar lugar al cierre de expendios GLP<sup>31</sup> con el fin de prevenir los graves riesgos que pueden generarse para la ciudadanía y para el mercado local del GLP, conforme a lo dispuesto en la siguiente normatividad:

- Constitución Política, artículo 315, num. 2
- Decreto 1355 de 1970, Código de Policía artículos 186, num. 11; 208, num. 2; 214, num. 1; y artículo 219 modificado por el Decreto 522 de 1971, artículo 128.
- Ley 232 de 1995. *“Por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos de comercio”*. Artículos 2, 3 y 4, num. 1, 2, 3 y 4.
- Decreto 796 de 1999 artículo 1º, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 26 de la Ley 142 de 1994.
- Ley 388 de 1997. *“Por la cual se modifica la Ley 9 de 1989 y la Ley 3 de 1991 y se dictan otras disposiciones”*. Artículos 99, num. 1 y 2; 101, num. 6; artículo 103 modificado por el artículo 1º de la Ley 810 de 2003; y artículo 104.

30 - *Resolución CREG 074 de 1996*: Regula el Servicio Público Domiciliario de GLP y en el que define los expendios de cilindro de GLP, como las instalaciones pertenecientes a un distribuidor cuyo fin es la venta directa de los cilindros portátiles con una capacidad máxima de 40 libras de GLP a usuarios.

- *Resolución 80505 de 1997*, la cual fija el reglamento técnico aplicable a las actividades de almacenamiento, manejo, comercialización mayorista y distribución de Gas Licuado del Petróleo en lo referente a la ubicación de expendios de GLP.

31 Los Expendios son establecimientos de comercio que se rigen por la Ley 232 de 1995.

- Ley 136 de 1994. *“Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y funcionamiento de los municipios”*. Artículos 86 y 91 lit. B

### **3. Los alcaldes son competentes sobre el control del peso de los cilindros en GLP.<sup>32</sup>**

Sobre el particular es preciso señalar que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio establecer, coordinar, dirigir y vigilar los programas nacionales de control industrial de calidad, pesas, medidas y metrología, y organizar los laboratorios de control de calidad y metrología que considere indispensables para el adecuado cumplimiento de sus funciones, así como acreditar y supervisar los organismos de certificación, los laboratorios de pruebas, ensayos y de calibración que hagan parte del sistema nacional de certificación (Decreto 2153 de 1992).

En ese sentido el Decreto 2269 de 1993, por medio del cual se organizó el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, previó que la supervisión en el cumplimiento de los decretos y reglamentos técnicos, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (artículos 36, 40, 41 y 42).

En lo referente al régimen sancionatorio, el Título VI num. 4.8 de la Circular Única expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, señala que *es competencia tanto de la SIC, como de las Gobernaciones y de las Alcaldías Municipales y Distritales, aplicar las sanciones pertinentes por el incumplimiento de dicha reglamentación*.

En igual sentido, la Resolución SIC 16379 del 18 de junio de 2003, reglamentó el control metrológico del contenido de productos preempacados. Esta Resolución adicionó el Título VI de la Circular Única expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC, en su capítulo 4°, sobre productos preempacados, como es el caso del GLP

---

32 - Concepto SSPD-OJ-2005-383

- Concepto SSPD- OJ- 2005-425

distribuido en cilindros. En este capítulo se regula todo lo relativo al contenido del producto preempacado y se señalan los requisitos metro-lógicos, las condiciones especiales de verificación, y en general se fijan todas las condiciones y requerimientos técnicos de estos productos.

Ahora bien, el num. 4.8 de la citada Resolución 16379 señaló que *la SIC, las gobernaciones y las alcaldías municipales y distritales, dentro del ámbito de sus competencias, son las autoridades encargadas de vigilar el cumplimiento de esa Resolución.*

En todo caso y en lo que respecta a los cilindros y su control, las autoridades no pueden obviar lo contenido en el Reglamento Técnico expedido por el Ministerio de Minas, contenido en la Resolución 1817188 del 29 de diciembre de 2004; así como tampoco puede dejar de mencionarse lo referente a la responsabilidad por la calidad y seguridad del servicio al consumidor final (Ley 689 de 2001).

Adicionalmente, se ha de tener en cuenta, el artículo 23 de la Ley 689 de 2001 y la Resolución CREG 019 de 2002, concretamente en lo que se relaciona con el cumplimiento de metas de mantenimiento y reposición de cilindros.

En conclusión, conforme a las normas citadas, el control sobre el peso de los cilindros de GLP corresponde a la SIC<sup>33</sup> y a las autoridades departamentales y municipales.

#### ***4. Los alcaldes son competentes para exigir el cumplimiento de normas para el transporte de GLP.***

Los alcaldes pueden adoptar medidas en relación al incumplimiento de las normas del transporte de GLP, con el fin de prevenir los graves riesgos que pueden generarse para la seguridad y tranquilidad ciudadanas y para el mercado local del GLP.

---

33 La SSPD tiene a su cargo también el control de cantidad de GPL contenido en el cilindro, cuestión que es quizás uno de los factores más importantes de la calidad del servicio y que guarda estrecha relación con la tarifa aprobada por la CREG para cada presentación de cilindro.



La distribución de GLP involucra tres actividades básicas a cargo y bajo responsabilidad de la empresa distribuidora<sup>34</sup>: i) envasado de cilindros, ii) traslado al usuario final y iii) comercialización. Esta distribución se realiza en un 90% a través de cilindros portátiles trasladados en vehículos repartidores, desde las plantas de envasado hasta el usuario final. El restante 10%, corresponde a la distribución a granel a través de carrotanques o vehículos cisterna. Lo anterior, hace que la distribución de GLP, sea considerada por algunos como una actividad neta de transporte.

La actividad de transporte de GLP, bien sea en vehículos repartidores de cilindros carrotanques o carro cisternas, está reglamentada por las siguientes entidades:

- ***Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG:***

La Resolución CREG 074 de 1996, en su artículo 12, establece una serie de obligaciones para las empresas distribuidoras de GLP, relativas a la identificación e información que deben portar los vehículos repartidores de GLP.

- ***Ministerio de Minas y Energía -MME:***

La Resolución MME 80505 de 1997, en el Título VI “*Del transporte de GLP*”, artículos 136 al 140, “por la cual se estableció el reglamento técnico para almacenamiento, manejo, comercialización mayorista y distribución de GLP”, se establece una serie de obligaciones relacionadas con la actividad de transporte, haciendo un llamado especial a la NTC-3853<sup>35</sup> y al cumplimiento de las disposiciones que al respecto expida el Ministerio de Transporte o la entidad que haga sus veces.

Las obligaciones del distribuidor relacionadas con la instrucción y capacitación de conductores y auxiliares, se incluyen también en los artículos citados.

34 Resolución CREG 074 de 1996, modificada en algunos de sus apartes por la Resolución CREG 022 de 2005

35 NTC 3853: Equipo, accesorios, manejo y transporte de GLP. Ministerio de Minas y Energía. Resolución 80505 de 1997. artículo 2.36.

- **Ministerio de Transporte -MT:**

- Resolución MT 2025 de 1994, por la cual se reglamenta el Registro de Transporte de Combustible para los vehículos destinados al transporte de GLP y GNC.
- Decreto MT 1609 de 2002, por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas. El GLP está clasificado como mercancía peligrosa.

Es de anotar que de acuerdo con lo establecido por el artículo 62 del Decreto 1609 de 2002, las resoluciones 1705 de 1991 y la 2025 de 1994 quedan sin efecto, una vez entre en vigor el capítulo III de la misma norma, que trata sobre el “Registro Nacional de Transporte de Mercancías Peligrosas”, el cual para la fecha de este escrito no se ha realizado.

- **Superintendencia de Puertos y Transporte:**

El Decreto 1609 de 2002 artículo 16, le asigna a esta Superintendencia la inspección, vigilancia y control en materia de tránsito y transporte, así como de su infraestructura.

Así mismo, el mencionado artículo establece que: *“La Policía Nacional y las Autoridades de Tránsito colaborarán en las funciones de inspección y vigilancia que le han sido asignadas por el artículo 8 de la Ley 105 de 1993.”*

- **Competencia de la Alcaldía:**

De acuerdo con el marco normativo anterior, el Alcalde Municipal, con el apoyo de la Policía Nacional, las autoridades de tránsito del orden nacional o territorial y la Superintendencia de Puertos y Transporte, tienen la competencia directa en materia de transporte, para ejercer la vigilancia y control de los vehículos repartidores de GLP en su jurisdicción.

Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1609 de 2002 capítulo VI, la facultad sancionatoria de la Supertransporte



EL ALCALDE TIENE LA  
COMPETENCIA DIRECTA,  
EN MATERIA DE TRANS-  
PORTE, PARA EJERCER LA  
VIGILANCIA Y CONTROL  
DE LOS VEHÍCULOS  
REPARTIDORES DE GLP  
EN SU JURISDICCIÓN.

va más allá de la competencia que en este sentido otorgó la Ley 142 de 1994 a la Superservicios, puesto que incluye a los remitentes, los destinatarios, las empresas de transporte terrestre automotor de carga que transporten mercancías peligrosas, los conductores y los propietarios o tenedores de vehículos. Mientras que la competencia de la Superservicios sólo incluye a las empresas de servicios públicos legalmente constituidas.

Existen normas referentes a la facultad de los alcaldes como autoridades de tránsito, contenidas en la Ley 769 de 2002: *“Por el cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones”* (artículos 3, 6 y 122).

## 2.5 SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA –TPBC-

### 2.5.1 Generalidades

*(64) ¿Cómo define la Ley 142 de 1994 el servicio público de TPBC?*

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 artículo 14 numeral 14.26,<sup>36</sup> define el servicio de TPBC como: Servicio básico<sup>37</sup> de telecomunicaciones, uno de cuyos objetos es la transmisión conmutada de voz a través de la red telefónica conmutada con acceso ge-

36 El legislador expresamente exceptuó la telefonía móvil celular, la cual se rige en todos sus aspectos por lo establecido en la Ley 37 de 1993. Es de anotar que conforme a lo dispuesto por el Decreto 1130 de 1999 la competencia para conocer de las PQRs relacionadas con este servicio le corresponden a la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual en desarrollo de la sentencia del consejo de estado, incluyó en su circular única el Capítulo VII del Título VIII de la Ley 142 como el procedimiento para garantizar la defensa de los usuarios en sede las empresas prestadoras de los demás servicios de Telecomunicaciones.

37 Decreto 1990 de 1990 Art. 28. SERVICIOS BASICOS. Los servicios básicos comprenden los servicios portadores y los teleservicios.(...) **Los teleservicios** son aquellos que proporcionan en sí mismos la capacidad completa para la comunicación entre usuarios, incluidas las funciones del equipo terminal. Forman parte de éstos, entre otros, los servicios de telefonía tanto fija como móvil y móvil - celular, la telegrafía y el télex.

neralizado al público, en un mismo municipio. También se aplicará esta Ley a la actividad complementaria de telefonía móvil en el sector rural y al servicio de larga distancia nacional e internacional.

De conformidad con la definición legal, forman parte de los servicios de TPBC; la Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL), Local Extendida (TPBCLE), Telefonía Móvil Rural (TMR) y Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia (TPBCLD).

Es importante tener en cuenta que la introducción de nuevas tecnologías en las operaciones de los servicios de telecomunicaciones no cambia la naturaleza del servicio de TPBC, es decir que el servicio sigue siendo el mismo, con independencia de los medios o las facilidades tecnológicas involucradas en la prestación del mismo.

Como tecnologías e innovaciones tecnológicas<sup>38</sup> relacionadas con los servicios de TPBC se pueden citar: (i) tecnologías de acceso de Banda Ancha y el estándar RDSI, (ii) el protocolo de Internet IP, (iii) los diferentes medios portadores de las señales (E1 o PRI, T1, BRI, entre otros).

*(65) ¿Cuál es el organismo competente para la regulación de los servicios de telefonía?*

De conformidad con lo señalado por los artículos 73 y 74.3 de la Ley 142 de 1994, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones –CRT, es el organismo estatal de carácter técnico, encargado de establecer la regulación del mercado de las telecomunicaciones en Colombia, tanto en el desarrollo del sector, como en la prestación eficiente de los servicios a todos los usuarios, dentro de los linea-

38 Innovaciones tecnológicas como la digitalización de la voz, hacen que la conmutación de paquetes haya reemplazada a la conmutación de circuitos tradicional del siglo pasado. Así mismo, la extensión de estándares de comunicación como los protocolos TCP/IP han permitido que los servicios de telecomunicaciones se presten sobre diferentes redes (alámbricas o inalámbricas, de banda ancha o angosta, RDSI o ATM, Cable o Fibra óptica), sin que esto desnaturalice el servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada.

mientos definidos por el Estado, a través de la promoción de la competencia, la inversión en el sector y su integración al ámbito internacional.

*(66) ¿Qué servicios de comunicaciones son gratuitos?*

Todas las llamadas de emergencia realizadas desde un teléfono fijo son gratuitas y a los números 01 800 XXXXXXX.

- **Números de emergencia.** Son aquellos destinados a salvaguardar la vida de los ciudadanos. Las llamadas a estos son gratuitas, es decir, no tienen costo para el usuario. Los números de emergencia son:

Servicios	Número
Atención de desastres	111
Policía	112
Bomberos	119
Número Único Nacional de Emergencias	123
Secretaría de Salud - Ambulancia	125
Tránsito Departamental	126
Tránsito Municipal	127
Cruz Roja	132
Defensa Civil	144
Asistencia de Emergencias - Fuerzas Militares	146
Antisecuestro, Antiterrorismo, Antiextorsión	147, 165
CAI - Policía Nacional	156

- Los números 01 800 XXXXXXX son un servicio de cobro revertido automático, por definición, son números gratuitos utilizados por las empresas para que sus clientes no paguen por comunicarse con ella.

*(65) ¿Qué facilidades debe tener un teléfono público?*

Los teléfonos públicos deben tener acceso gratuito a (i) servicios de operadoras de información sobre números de usuarios, (ii) a números de emergencias, (iii) a números de cobro revertido, y deben comunicar con las demás redes, es decir las de larga distancia y las móviles, como también contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio.

*(67) ¿Qué es el deber de información a los usuarios?*

Los operadores de TPBC antes de la celebración de los contratos y en todo momento durante su ejecución, deben informar en forma clara, veraz, suficiente y precisa acerca de las condiciones de los mismos, como también los principales aspectos de la prestación del servicio, tarifas, condiciones contractuales, comerciales o técnicas o cualquiera otra que impida de alguna manera el cambio de operador. Estas estipulaciones deben quedar de manera expresa en las cláusulas del contrato.

Así mismo, toda la información que los prestadores de TPBC den al usuario en las ofertas comerciales sobre bienes y servicios que ofrezcan al público, deberá ser veraz y suficiente, con independencia del medio a través del cual se suministra.

Los prestadores de TPBC también están obligados a informar a los usuarios de manera clara y completa las modalidades de suscripción del servicio, es decir, si el contrato es con o sin cláusulas de permanencia mínima. Esta información debe estar disponible permanentemente al público en la página web del operador, en la línea de atención al usuario y debe ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al usuario y en los puntos de venta.

*(68) ¿Qué son las cláusulas de permanencia mínima?*

Los operadores de telecomunicaciones están autorizados para incluir cláusulas especiales en los contratos, en las que se obliga al suscriptor

a contratar el servicio por un tiempo mínimo. Estas estipulaciones se llaman **Cláusulas de Permanencia Mínima**.

Estas se pactarán únicamente cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo de conexión, equipos terminales (teléfono, módem, etc.), o se incluyan tarifas especiales, y en todo caso se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El período de permanencia mínima nunca podrá ser superior a un año.

*(69) ¿Las tarifas del servicio de telefonía son definidas por la CRT?*

La CRT no fija las tarifas del servicio sino las metodologías para su cálculo. La regulación ha definido tres regímenes tarifarios aplicables a los operadores de los servicios de telecomunicaciones: régimen de libertad, régimen vigilado y régimen regulado (*artículo 5.1.3 Res. 087 de 1997*).

En el caso del **Régimen de Libertad**, los operadores determinan libremente las tarifas a sus suscriptores y/o usuarios.

En el **Régimen Vigilado**, los operadores de telecomunicaciones determinan libremente las tarifas a sus usuarios y deben ser registradas en la CRT, sin perjuicio de otros registros establecidos en la ley.

Para el caso del **Régimen Regulado**, la CRT fija los criterios y metodologías con arreglo a los cuales los operadores de telecomunicaciones determinan o modifican los precios máximos para los servicios ofrecidos a sus suscriptores y/o usuarios. Las tarifas sometidas a este régimen deberán ser registradas en la CRT, sin perjuicio de otros registros establecidos en la ley.

*(70) ¿Cómo se fijan las tarifas del servicio de telefonía de los operadores regulados?*

La CRT mediante la Resolución 1250 de 2005, estableció el Nuevo Marco Tarifario que define la reglamentación de las tarifas de tele-

fonía pública básica conmutada local TPBCL (telefonía local) y del componente del servicio local extendido (TPBCLE). Contempla también modificaciones al régimen de competencia de los operadores de TPBCL y al régimen de protección al usuario.

A partir del 1 de enero de 2006, las empresas de telefonía local que se encuentran en régimen regulado, deben determinar las tarifas de las llamadas locales a partir de dos metodologías tarifarias.

### *(71) ¿Cuáles son las generalidades del marco tarifario?:*

Las generalidades del marco tarifario de Telefonía pública básica conmutada (TPBC) son las siguientes:

- a) Sólo aplica al servicio de telefonía fija local
- b) Es obligación de las empresas informar en forma clara y suficiente sobre el valor del minuto adicional una vez se ha sobrepasado los minutos incluidos en el plan.
- c) Todos los operadores deben medir y facturar en minutos.
- d) En los planes de telefonía local, el cambio de plan gratuito sólo se puede hacer después de 2 meses.
- e) El subsidio se otorga sólo a los primeros 200 minutos del Consumo Básico de Subsistencia – CBS.
- f) Los operadores deben entregar la información necesaria al usuario para seleccionar un plan, entre los ofertados por la empresa, con al menos treinta (30) días de antelación al inicio de la aplicación del plan (*Concepto 200633216 de la CRT*).
- g) La exclusión del impuesto sobre las ventas (IVA) para el servicio telefónico local facturado a los usuarios de los Estratos 1 y 2

LOS PRESTADORES DE TPBC ESTÁN OBLIGADOS A INFORMAR A LOS USUARIOS DE MANERA CLARA Y COMPLETA LAS MODALIDADES DE SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO



sólo se aplicará sobre los primeros 325 minutos, de conformidad con lo establecido en el Decreto 4537 de 2005.

- h) Para la tarifa de conexión se establece un tope máximo de \$94.000, aplicable al plan tarifario básico para todos los estratos del grupo 2 (*Anexo 5 artículo 2.2.5 de la Resolución CRT 087/97*).
- i) Los operadores de TPBC y TPBCLE, deberán informar en la publicidad que se haga, sobre las características y necesidades de comunicación que dichos planes satisfacen, de modo que el usuario cuente con las herramientas necesarias para la toma de decisión con base en su perfil de consumo.
- j) Las empresas se clasifican en tres grupos (*Grupo 1, Grupo 2 y Grupo 3*) con diferentes obligaciones tarifarias, dependiendo del municipio en el que se encuentren.

### **Grupo 1**

*(72) ¿Cuáles son los operadores del Grupo 1 y qué obligaciones tienen?*

Los operadores ubicados en el Grupo 1 son:

EMPRESA	CIUDADES <sup>39</sup>
ETB	Bogotá (municipios conexos)
EPM	Medellín (municipios conexos)
EMCALI	Cali (municipios conexos)
TELEBUCARAMANGA	B/manga (municipios conexos)
EMTELSA	Manizales Pereira (municipios conexos)
TELEFÓNICA DE PEREIRA	Pereira (municipios conexos)
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Cartagena, Santa Marta, Armenia, Tulúa

39 Las demás empresas que prestan en estas ciudades, están en el régimen vigilado

Los operadores de este Grupo deben cumplir con la obligación de ofrecer los siguientes planes tarifarios:

**Plan Cargo Fijo Cero:** para los usuarios de los estratos 1 y 2. En este plan los usuarios sólo pagan los minutos consumidos.

Sí el consumo supera los 200 minutos el plan podrá tener una tarifa superior, es decir sin subsidio.

En caso que el usuario no haga uso del servicio local dentro del periodo de facturación, la empresa no tiene la obligación de generar factura, salvo aquellos casos donde se hayan realizado llamadas diferentes al servicio local.

El plan cargo fijo cero, en la actualidad puede ser ofrecido a través de las tarjetas prepago, caso en el cual si la línea está programada como local exclusiva, la empresa no tiene la obligación de generar factura.

**Plan Básico:** es obligatorio y debe estar dirigido a todos los estratos socioeconómicos, incluidos los usuarios del sector industrial y comercial.

Los usuarios inscritos en estos planes pagarán una tarifa fija por una cantidad limitada de minutos. En los eventos en que el usuario supere el número de minutos incluidos en el plan, deberá pagar un valor por cada minuto adicional.

Los planes tarifarios deberán tener incluido el subsidio para usuarios de estratos 1 y 2, y en algunos casos para el estrato 3 según se establece en la ley.

Para los usuarios de estratos 5, 6 y las categorías industrial y comercial se incluye dentro del valor del plan la contribución de solidaridad que corresponde al 20%.

**Otros Planes Alternativos:** Son planes, diferentes del plan básico, ofrecidos por el operador de TPBCL a sus usuarios, los cuales se encuentran sometidos al régimen vigilado de tarifas.

Las empresas cuentan con la posibilidad de diseñar planes tales como:

- *Planes ilimitados:* Consumos ilimitados de uno o varios servicios por un único valor mensual.
- *Planes Controlados:* Donde el consumo de uno o varios servicios tiene un tope de una suma fija de dinero.
- *Planes empaquetados:* A través de éstos se ofrece la combinación de servicios de telefonía local, larga distancia, acceso a Internet, llamadas a teléfonos móviles, servicios de valor agregado y televisión, entre otros.

## **Grupo 2**

*(73) ¿Cuáles son los operadores del Grupo 2 y qué obligaciones tienen?.*

A este grupo pertenecen las siguientes empresas:

EMPRESA	CIUDADES
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Se excluyen las ciudades de Cartagena, Santa Marta, Tuluá y Armenia
EDATEL	Antioquia (No incluye Medellín)
ETG	Girardot
TELEOBANDO	Ipiales - Nariño
TELEPALMIRA	Palmira, Candelaria – Valle del Cauca
BUGATEL	Buga – Valle del Cauca
TELECARTAGO	Cartago – Valle del Cauca

Los operadores de este Grupo tienen un precio de restricción regulatoria por minuto o tope en el plan tarifario básico y debe ser ofrecido de manera obligatoria. También se pueden ofrecer otros planes tarifarios.

Colombia Telecomunicaciones y Edatel, por ser operadores de telefonía Local Extendida, no pueden realizar incrementos por encima del índice de precios al consumidor (IPC) en las tarifas locales para las ciudades de este grupo (*medida transitoria*) y pueden ofrecer planes tarifarios alternativos o empaquetados.

Las empresas clasificadas en este grupo deben cumplir con el esquema de subsidios y contribuciones establecido en la Ley 142 de 1994 y deben subsidiar el consumo básico de subsistencia hasta 200 minutos.

La estructura tarifaria para este grupo corresponde a un Cargo Fijo + un Cargo por consumo (minuto).

Los operadores del Grupo 2 están en la libertad de diseñar y ofrecer planes, pero el procedimiento de ofertas de planes tarifarios y de elección por el suscriptor o usuario del plan tarifario fueron establecidas para los operadores del Grupo 1, ya que son éstos los que están obligados a ofrecerlos (artículos 8 y 9 de la Resolución CRT 1250 de 2005). Sin embargo, si los operadores del Grupo 2 y los sometidos al régimen vigilado van a ofertar planes, **deben aplicar las mismas disposiciones diseñadas para los operadores del Grupo 1**, de manera que se garantice la igualdad de condiciones y la protección de los derechos de los suscriptores y usuarios (*Concepto 200633216 de la CRT*).

Los operadores de TPBCL y TPBCLE pertenecientes al Grupo 2 que ofrezcan a sus usuarios diferentes opciones tarifarias deben presentarlas, en la publicidad que hagan de las mismas, junto con el Plan Tarifario Básico de manera que sean comparables.

### **Grupo 3**

*(74) ¿Cuáles son los operadores del Grupo 3 y qué obligaciones tienen?.*

A este grupo pertenecen las siguientes empresas:

EMPRESA	CIUDADES
METROTEL/ COLOMBIA TEL	Barranquilla
EPM BOGOTA/ COLOMBIA TEL/ KAMBATEL / TV CABLE / TELMEX	Bogotá
ERT/UNITEL COLOMBIA TEL	Cali
EMTEL POPAYAN / CAUCATEL / COLOMBIA TEL	Popayán
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Bucaramanga y municipios anexos de Piedecuesta, Girón y Floridablanca
ESCARSA – EDATEL	Montería
ETELL / COLOMBIA TEL	Villavicencio
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Manizales, Pereira
ERT	Cartago, Buga
EDATEL	Sincelejo
TELESYS	La Mesa
ETT	Guasca, Sasaima
COSTATEL	Santa Marta, Dibulla
TELEORINOQUÍA	Yopal

En este Grupo se encuentran las empresas que no están incluidas en los Grupos 1 y 2 y prestadores de Telefonía Móvil Rural -TMR, como Viva Voz y Gilat.

Las empresas en régimen vigilado, además de las obligaciones generales de información, pueden fijar libremente las tarifas a sus usuarios, tasar y facturar en minutos, cumplir con el esquema de subsidios y contribuciones y subsidiar el consumo básico de subsistencia hasta 200 minutos.

#### *(75) ¿Cómo se aplican los subsidios y contribuciones?*

El artículo 99.6 de la Ley 142 de 1994, definió que “(...) En ningún caso el subsidio será superior al 15% del costo medio de suministro

*para el estrato 3, al 40% del costo medio de suministro para el estrato 2, ni superior al 50% de éste para el estrato 1.”*

En atención a lo anterior, la Ley estableció topes máximos para los subsidios, por lo que las empresas pueden, eventualmente, aplicar un subsidio diferente al tope para cada uno de los estratos, en función de los recursos que permitan la financiación de dichos subsidios, y lo estableció principalmente, en cabeza de los contribuyentes de los estratos 5, 6 y No residencial, así como en los fondos de solidaridad, la Nación, los Departamentos y los municipios (*artículo 89 de la Ley 142 de 1994*).

En este contexto, la CRT en la regulación vigente, ya dispuso la disminución gradual de los subsidios para el estrato 3, una vez se haya demostrado que los recursos provenientes de las contribuciones no alcanzan para financiar los subsidios de los demás estratos (*artículo 99.7 de la Ley 142 de 1994*).

Los subsidios se aplican al valor por minuto implícito en cada plan tarifario. Como para el cálculo de dicho valor debe tenerse en cuenta un consumo promedio, cada operador definirá el consumo promedio al cual corresponde cada plan. Los subsidios deberán aplicarse como un descuento a las facturas y el operador escoge libremente la manera en que presenta dicho descuento; puede escoger presentarlo como un descuento a la factura, al cargo fijo y al cargo variable, exclusivamente.

Adicionalmente, la aplicación de los subsidios deberá tener en cuenta, que no se puede exceder, aplicado al consumo básico de subsistencia que corresponde a 200 minutos, y que los incrementos tarifarios realizados mes a mes no superen la variación del IPC mensual para dicho consumo.

La contribución se aplica como un factor constante e igual a 20% en las tarifas de los planes que ofrezcan los operadores, para usuarios de estratos 5, 6 y no residencial.



EL PROGRAMA  
COMPARTEL ESTA  
ORIENTADO A PROVEER  
ACCESO A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, A LOS COLOMBIANOS DE LAS ZONAS APARTADAS.

*(76) ¿Cómo se mide el consumo de las llamadas de telefonía local?*

Las unidades de tiempo que usen los operadores para medir los consumos, no podrán ser superiores al minuto *(de acuerdo con las modificaciones introducidas al artículo 5.4.1. de la Resolución 087 de 1997)*

También existe la posibilidad que los operadores facturen en unidades inferiores al minuto (fracciones), es decir, pueden medir en unidades de 30 segundos, quince segundos, entre otras. En estos casos, el redondeo se efectuará hacia la siguiente unidad medida (fracción).

A partir de enero de 2006 se eliminó el cobro por contestación de llamada, por lo cual el cobro se hará sobre el tiempo de consumo únicamente.

*(77) ¿Cómo se pueden controlar las llamadas no deseadas?*

El control de consumo o bloqueo consiste en la posibilidad que tiene el usuario de restringir la marcación desde su teléfono a destinos de larga distancia (nacional o internacional) y móviles; esto es posible a través de un “código secreto”, que le permite tener control sobre los consumos que se realizan en una residencia. Este bloqueo permite que sólo el suscriptor y las personas a las que éste les suministre la clave, puedan hacer llamadas de larga distancia y a teléfonos móviles desde un teléfono fijo.

Este servicio debe ser ofrecido por los operadores de telefonía local y local extendida que operen en el municipio, quienes están obligados a informar a sus usuarios, una vez al año, la forma de acceder y utilizar adecuadamente el código secreto y la ventaja que trae en cuanto a seguridad.

El operador debe suministrarlo a sus usuarios gratuitamente, lo que significa que en la factura no puede aparecer un valor adicional y diferenciado por el servicio de control de consumo o bloqueo. El costo lo incluyen los operadores en el cálculo de la tarifa del servicio local.

### *(78) ¿Qué es el Programa Compartel?*

Es un Programa Público orientado a proveer acceso a los servicios de Telecomunicaciones a través de proyectos de Telefonía Rural Comunitaria, Internet Social, Conectividad en Banda Ancha a Instituciones Públicas y ampliación y reposición de redes de telecomunicaciones aptas para prestarlos. Hace posible el acceso a los colombianos de las zonas apartadas.

El servicio de Telefonía se debe promover en localidades rurales donde no exista servicio telefónico, en localidades con más de 100 habitantes y servicio telefónico en un radio mayor a 4 kms. Los anteriores criterios son evaluados en cada caso y en algunos eventos no se tienen en cuenta para satisfacer las necesidades de la comunidad.

### *(79) ¿Cómo opera el Programa Compartel?*

- El Ministerio de Comunicaciones define con criterios técnicos de demanda y cobertura.
- Para la selección de operadores deben hacerse licitaciones públicas.
- Se asignan recursos de fomento para apoyar planes de negocios de operadores, por un tiempo establecido (6 a 10 años)
- Pueden participar operadores públicos y privados, nacionales y extranjeros.
- Los operadores seleccionan tecnologías más eficientes.
- Operación y mantenimiento garantizado.

### *(80) ¿Cómo se puede obtener información de cobertura por municipio de los programas en ejecución?*

Para verificar la cobertura actual por municipio de los diferentes programas que se van desarrollando en Compartel, se puede ingresar a la página web [www.compartel.gov.co](http://www.compartel.gov.co) y hacer clic en el botón de cobertura.





SERVICIOS PÚBLICOS PARA ALCALDES



**RÉGIMEN  
DE LAS ESP**





### 3.1. GENERALIDADES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

---

*(81) ¿Quiénes pueden ser prestadores de servicios públicos domiciliarios?*  
 .....

De acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, pueden prestar servicios públicos domiciliarios las siguientes personas o entidades:

- Las Empresas de Servicios Públicos -ESP constituidas legalmente.
- Las personas naturales o jurídicas que produzcan para si mismas o para una clientela compuesta exclusivamente por quienes tienen vinculación económica directa con ella o con sus socios o miembros o como subproducto de otra actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las ESP. Estos son los también llamados “*productores marginales*”
- Los municipios cuando asuman en forma directa la prestación del servicio.

- Las organizaciones autorizadas en municipios menores, en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas.<sup>40</sup> Estas organizaciones también podrán competir en otras zonas y áreas siempre y cuando cumplan las condiciones establecidas en la ley (*Sentencia C-741 de 2003*).
- Las entidades autorizadas durante el período de transición de la Ley 142 de 1994.

En este sentido es necesario tener en cuenta que a la fecha no se pueden constituir empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. Por lo tanto al constituirse hoy este tipo de empresas, se estaría contrariando la normatividad vigente.

- Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que al momento de expedirse la Ley 142 se encontraban prestando cualquiera de los servicios públicos.

*(82) ¿Los contratos que celebren las empresas de servicios públicos -ESP oficiales se rigen por derecho privado o público?*

Con relación a los contratos que realicen las empresas de servicios públicos domiciliarios, éstos se regirán por el derecho privado, de acuerdo a lo señalado en las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, salvo las excepciones previstas en la misma Ley (*artículos 3º y s.s.*).

En este régimen están incluidas las empresas de servicios públicos mixtas, privadas oficiales (empresas industriales y comerciales del Estado y empresas oficiales por acciones) y los municipios prestadores directos.

---

40 En caso del servicio de agua potable y saneamiento, el Decreto 421 de 2000 señala que las organizaciones autorizadas únicamente pueden prestar servicios en los Municipios menores, es decir aquellos de categoría 5 y 6, en zonas rurales y en áreas urbanas específicas. Ahora bien, como áreas o zonas urbanas específicas se entiende que son los núcleos poblacionales localizados en el suelo urbano que se encuentran clasificados en los estratos 1 y 2 de la estratificación vigente.

*(83) ¿Cuáles son las excepciones a la aplicación exclusiva del derecho privado?*

1. Los contratos que incluyan cláusulas exorbitantes (*artículo 31 de la Ley 142 de 1994*).
2. Lo contratos que celebren las entidades territoriales (*Parágrafo 1º del artículo 31 de la Ley 142 de 1994*).
3. Los contratos que garanticen la libre concurrencia de oferentes (*artículo 35, Ley 142 de 1994*).
4. Los contratos especiales a que se refiere el *num. 1 del artículo 39 de la Ley 142 de 1994*.
5. Los contratos para el otorgamiento de áreas de servicio exclusivo (*artículo 40 Ley 142 de 1994*).
6. El contrato de servicios públicos o contrato de condiciones uniformes (*artículo 128 Ley 142 de 1994*). Al respecto, ha de tenerse presente que en todo caso, el contrato de servicios públicos se rige en parte por el derecho administrativo (lo relacionado con la defensa del usuario en sede de la empresa) y en lo no previsto en la Ley 142 de 1994, por el derecho privado (*artículo 132 de esta Ley*).

### 3.2 NATURALEZA JURÍDICA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

*(84) ¿Cuál es la naturaleza jurídica de las Empresas de Servicios Públicos –ESP–?*

Las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones, cuyo régimen aplicable es el dispuesto por la Ley 142 de 1994 (*artículo 17*) y la Ley 689 de 2001 que la modifica. En lo no previsto por estas normas, se regirán entonces por las reglas del Código de Comercio sobre sociedades anónimas.

*(85) ¿Cómo se constituye una empresa de servicios públicos domiciliarios?*

Toda sociedad por acciones se constituye por escritura pública, cualquiera que sea su objeto social, salvo que se trate de una empresa de servicios públicos que opere de forma exclusiva en uno de los municipios clasificados como menores según la ley, por lo que de acuerdo a la reglamentación de la comisión reguladora, podrá acogerse a lo dispuesto por el artículo 20 de la Ley 142 de 1994.

*(86) ¿Para crear una empresa bajo la modalidad de sociedad por acciones, cuántos socios se requieren?*

Las sociedades por acciones anónimas se deben conformar con un mínimo de cinco (5) accionistas sin que exista un tope máximo para la integración de los mismos a la sociedad, y su responsabilidad se limita al valor de sus aportes. La representación de la sociedad y administración de los negocios sociales corresponden al representante legal y sus suplentes, quienes podrán ser nombrados indefinidamente y removidos en cualquier tiempo por junta directiva, aunque en los estatutos puede delegarse esta designación a la asamblea de accionistas. El capital se divide en acciones de igual valor que se representan en títulos valores libremente negociables.

Si se trata de un municipio menor, dicha sociedad podría constituirse con un mínimo de dos (2) socios y los títulos que expidan podrán ser objeto de endoso en administración, sin importar si están inscritos o no en el registro nacional de valores (*Ley 388 de 1997*).

Conviene aclarar además, que en caso de que los socios decidan acogerse al artículo 20 de la Ley 142 de 1994, no por ello se transforma su tipo de sociedad al de las limitadas, es decir, que el régimen de responsabilidad de los socios sigue siendo el de las sociedades anónimas.

*(87) ¿Estas empresas se deben matricular en el Registro Mercantil de las Cámaras de Comercio?*

En efecto, deben matricularse en el Registro Mercantil en la Cámara de Comercio del respectivo municipio.

*(88) ¿Las empresas de servicios públicos deben registrarse en el Registro Único Tributario?*

Así es. Antes de matricularse en el Registro Mercantil deben estar inscritos en el Registro Único Tributario (RUT).

*(89) ¿Se requieren autorizaciones administrativas para que las empresas de servicios públicos desarrollen su objeto social?*

Las empresas de servicios públicos debidamente constituidas no requieren permisos o autorizaciones administrativas para el desarrollo de su objeto social, pero para poder operar deben obtener las concesiones, licencias y permisos correspondientes a nivel nacional, departamental y municipal.

Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley para usar las aguas. Para usar el espectro electromagnético requerirán licencia o contrato de concesión. Los prestadores deberán obtener los permisos ambientales y sanitarios que se requieran según el servicio público que vaya a prestarse (*Ley 142 de 199. 4. artículo 25 y 26*).

Por otra parte, habrá que tener presente también, que es obligación de quienes presten servicios públicos, invertir en el mantenimiento y recuperación del bien público explotado a través del contrato de concesión. Si se trata de la prestación de los servicios de agua potable

QUIENES PRESTAN SERVICIOS PÚBLICOS, ESTARÁN SUJETOS A LAS NORMAS GENERALES SOBRE LA PLANEACIÓN URBANA, LA CIRCULACIÓN Y EL TRÁNSITO, EL USO DEL ESPACIO PÚBLICO, LA SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD CIUDADANAS.





o saneamiento básico, las autoridades competentes verificarán la idoneidad técnica y solvencia financiera del solicitante para efectos de los procedimientos correspondientes.

De igual forma, en cada municipio quienes prestan servicios públicos, estarán sujetos a las normas generales sobre la planeación urbana, la circulación y el tránsito, el uso del espacio público, la seguridad y tranquilidad ciudadanas. Para ello, las autoridades pueden exigir las garantías adecuadas a los riesgos que creen.

Asimismo, los municipios deben permitir la instalación permanente de redes destinadas a las actividades de empresas de servicios públicos o a la provisión de los mismos bienes y servicios que éstas proporcionan en la parte subterránea de las vías, puentes, ejidos, andenes y otros bienes de uso público.

Recuérdese además, que las autoridades municipales en ningún caso podrán negar o condicionar a las empresas de servicios públicos las licencias o permisos para cuya expedición fueren competentes conforme a la ley, por razones que hayan debido ser consideradas por otras autoridades competentes para el otorgamiento de permisos, licencias o concesiones, ni para favorecer monopolios o limitar la competencia.

### 3.3 OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES

*(90) ¿A quién se debe informar sobre el inicio de operaciones de una empresa de servicios públicos?*

Las personas prestadoras están obligadas a informar el inicio de sus actividades a la respectiva Comisión de Regulación y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, obligación que se cumple a través del registro Único de Prestadores de Servicios –RUPS, dentro del Sistema Único de Información –SUI.<sup>41</sup>

41 Véase el artículo 11.8 de la ley 142 de 1994. y el artículo 14 de la Ley 689 de 2001.

Así mismo, la Superintendencia de Servicios Públicos expidió la Resolución 20051300016965 del 2005, modificada por la Resolución 20071300027015 de 2007, en donde se señala la obligación de registro que deben cumplir los prestadores de servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001. Esta resolución reglamenta el registro, la actualización o cancelación de la inscripción que deben realizar los prestadores, así como la responsabilidad, el instrumento y la documentación que se envía con dicha inscripción.

*(91) ¿Cuales son los pasos para registrarse como municipio prestador directo?*

### 1. Obtención del usuario y contraseña

La Superintendencia ha implementado una función en el RUPS, mediante la cual usted mismo creará su clave y usuario para adelantar todos los trámites de inscripción, actualización y cancelación del registro. Para ello debe:

- Ingresar a la página de Internet <http://www.sui.gov.co/>. Una vez allí, debe dar clic en la opción Solicitud de usuario – RUPS, que se encuentra en la parte media, lado izquierdo de la página y llenar la información requerida.



- b) Una vez, se ha seleccionado la opción “Solicitud de usuario - RUPS” se desplegará un formulario que se debe llenar con la información solicitada, tal como lo muestra la foto:



Libertad y Orden

Sistema Único de Información de Servicios Públicos

**SUI**

República de Colombia

### Formulario para la obtención de usuario y contraseña para registrarse en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS

Ud. como prestador de servicios públicos deberá registrarse en el RUPS (Resolución SSPD 16965 de 2005), para lo cual deberá obtener previamente usuario y contraseña.

Para este fin deberá diligenciar este formulario.

Datos básicos de identificación del prestador	
Nombre o razón social	<input style="width: 70%;" type="text"/>
NIT	<input style="width: 30%;" type="text"/> - <input style="width: 30%;" type="text"/>
Correo electrónico oficial	<input style="width: 70%;" type="text"/>

Datos de la persona que diligencia el formulario	
Nombre de la persona	<input style="width: 70%;" type="text"/>
Cargo que ocupa en el prestador	<input style="width: 70%;" type="text"/>

Sigla del prestador	<input style="width: 70%;" type="text"/>
	(máximo 12 caracteres, en mayúsculas y sin espacios)
Contraseña	<input style="width: 70%;" type="password"/>
	(máximo 8 caracteres, letras y números)
Confirmación Contraseña	<input style="width: 70%;" type="password"/>
	(vuelva a digitar la contraseña)
Código de seguridad	<input style="width: 70%;" type="text"/>
	(Ingrese los 6 caracteres de la siguiente casilla)
	
<input style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 15px;" type="button" value="ENVIAR"/>	

Sistema Único de Información de Servicios Públicos 2006 © Bogotá D.C. - Colombia

- c) Diligenciado el formulario de solicitud, haga clic en la opción de “Enviar” y con base en ello, el SUI automáticamente le asignará un nombre de usuario y una contraseña, enviándoselos instantáneamente al correo electrónico que el prestador colocó en el formulario arriba mostrado. Dicha clave y usuario son necesarios para acceder a los formularios de inscripción donde ha de consignar toda la información relacionada con la razón

social, tipo de servicio público del prestador que usted representa, entre otras.

## 2. Cargue y radicación de la información

- a) Una vez Usted reciba en su correo electrónico, noticia de la confirmación de la clave y usuario, conforme a lo señalado en el literal C del punto 1, deberá ingresar otra vez al sistema (<http://www.sui.gov.co/>) pero usando la clave y nombre de usuario que se le confirmó.

Reportes por servicio

Normatividad por servicio

todos servicios **Plan Contable**

26.sep.2007/ RESOLUCION SSPD 20071300027015

Por la cual se modifica la resolución SSPD 20051300016965 del 10 de agosto de 2005.

06.feb.2007/ RESOLUCION SSPD 20071300002885

Por la cual se modifica el anexo C de la resolución 20051300002395 del 14 de febrero de 2005, modificado por la Resolución 20051300006465 del 14 de abril de 2005.

15.dic.2006/ RESOLUCION SSPD 20061300050145

Por la cual se establece el procedimiento de solicitud de modificación de información reportada al Sistema Único

Libertad y Orden

Sistema Único de Información de Servicios Públicos

**SUI**

República de Colombia

Usuario

Contraseña

ACEPTAR

Solicitud de nuevo usuario  
Olvidó su usuario?  
Olvidó su contraseña?

Administrado y soportado por la  
Superintendencia de Servicios  
Públicos

- b) Una vez ingrese al sistema, le aparecerá un link denominado “RUPS”, donde el prestador debe ingresar y dar clic sobre “REGISTRO DE ESPs” para acceder a la opción “Registro – Modificación”.

usuario SUI [cuenta](#) [salir](#)

EMPRESA DE PRUEBAS 25-99927  
EMPRESA DE PRUEBAS 25 ...

[Inicio](#) / [R.U.P.S.](#) / [REGISTRO DE ESPs](#) /

normatividad SUI

[todos los servicios](#) [plan contable](#)

26.sep.2007/ RESOLUCION SSPD  
20071300027015

Por la cual se modifica la resolución SSPD 20051300016965 del 10 de agosto de 2005.

06.feb.2007/ RESOLUCION SSPD  
20071300002885

Por la cual se modifica el anexo C de la resolución 20051300002395 del 14 de febrero de 2005, modificado por la Resolución 20051300006465 del 14 de abril de 2005.

15.dic.2006/ RESOLUCION SSPD  
20061300050145

Por la cual se establece el procedimiento de solicitud de modificación de información reportada al Sistema Único de Información de los prestadores de servicios públicos.

servicios

Acueducto

Alcantarillado

Aseo

Costos-Tarifas AA

Energía

Gas Natural

GLP

PQR

Proyectos de Inversión

R.U.P.S.

**REGISTRO DE ESPs**

Registro - Modificación

Telecomunicaciones

- c) Surtiendo las anteriores instrucciones el sistema le habilitará la opción “Crear Nueva Solicitud”, con el fin que proceda a cargar los datos solicitados por el SUI para inscribirse en el registro.

Registro Unico de Prestadores de Servicios Públicos

SUI

1 2 3 4 5

Secciones a diligenciar

1. Datos persona responsable

2. Información general

3. Servicios y actividades - Datos AREG

4. Propiedad de la empresa - Junta Directiva - Participación accionaria

5. Previsualización - Radicación

Consultar radicados

manual general

formulario guía para imprimir

**Crear Nueva Solicitud**

Debe diligenciar el formulario que aparecerá a continuación, y dar clic en “enviar” para que el sistema proceda a mostrarle la información que debe cargarse.

**Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos**

**RUPS**

**Secciones a diligenciar:**

1. Datos persona responsable
2. Información general
3. Servicios y actividades - Datos AEGR
4. Propiedad de la empresa - Junta Directiva - Participación accionaria
5. Preinscripción - Radicación

**Consultar radicados**

[manual general](#) [formulario guía para imprimir](#)

**Datos persona responsable**

\* Persona responsable

\* Teléfono Contacto 1

\* Indicativo

Extensión

\* Teléfono Contacto 2

\* Indicativo

Extensión

\* Cargo

\* Correo electrónico

\* Motivo

[--Seleccionar--](#) ☐

[ENVIAR](#) [CANCELAR](#)

- d) Una vez diligenciados y revisados todos los formularios correspondientes a la Información de datos básicos, representante legal, naturaleza jurídica, capital (si le aplica), domicilio del prestador, servicios y actividades, contrato de condiciones uniformes, datos del auditor externo de gestión y resultados (si le aplica), propiedad de la empresa (si le aplica), junta directiva (si le aplica), participación accionaria (si le aplica), debe dar clic en la opción “radicar” para que el sistema de manera automática, los remita a esta Delegada para su aprobación. Posteriormente, deberá imprimir el reporte de inscripción generado por el SUI, el cual deberá ser firmado por el representante legal del prestador.

### 3. Aprobación

Una vez se hayan completado los formularios, y enviados por Internet como se explicaba en el punto anterior, el prestador debe remitir a esta superintendencia (Carrera 18 No 84-35), el imprimible generado por el RUPS, junto con la documentación que soporta la información escrita en los formularios para su verificación. Si los datos coinciden con el documento, se aprueba el formulario y el prestador queda registrado en el sistema.

*(92) ¿Los productores marginales también deben constituirse como empresas de servicios públicos domiciliarios?*

Estas personas no están obligadas a convertirse en empresas de servicios públicos, salvo que la respectiva Comisión así lo ordene. No obstante, deben cumplir la Ley 142 de 1994 en lo relacionado con los actos y contratos que celebran para la prestación del respectivo servicio público domiciliario o la actividad complementaria de que se trate.

*(93) ¿Una sociedad sin ánimo de lucro podría prestar servicios públicos?*

Una sociedad sin ánimo de lucro podría prestar servicios públicos bajo cualquiera de las organizaciones solidarias previstas en la legislación colombiana, siempre y cuando en sus estatutos esté previsto el desarrollo de tales actividades y observen la normatividad sobre servicios públicos consagrada en la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001, en la regulación expedida por las Comisiones de Regulación y demás normas aplicables a los prestadores de servicios públicos.

*(94) ¿Quién es el competente para vigilar estas organizaciones?*

Es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, vigilar las actividades realizadas por estas organizaciones respecto del tema de la prestación de servicios públicos domiciliarios.

### 3.3.1 Obligaciones específicas

*(95) ¿A qué obligaciones están supeditados los prestadores de servicios públicos domiciliarios?*

#### 1. Cargar y reportar información al Sistema Único de Información (SUI)

La Ley 689 de 2001 señala que le corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios establecer, administrar, mantener

y operar un Sistema Único de Información, que le permitirá a cada actividad trazar políticas sectoriales.

Por lo anterior, la Resolución SSPD 000321 del 10 de febrero de 2003, estableció que los entes prestadores de servicios públicos deben reportar la información a través del Sistema Único de Información -SUI. Ello implicó que las ESP ya no enviarían información al Sistema de Vigilancia y Control de ESP (SIVICO) que hasta ese momento tenía establecido la Superintendencia.

Dentro de los propósitos de dicho sistema se encuentran:

- “1. Evitar la duplicidad de funciones en materia de información relativa a los servicios públicos.*
- 2. Servir de base a la Superintendencia de Servicios Públicos en el cumplimiento de sus funciones de control, inspección y vigilancia.*
- 3. Apoyar las funciones que deben desarrollar los agentes o personas encargadas de efectuar el control interno, el control fiscal, el control social, la revisoría fiscal y la auditoría externa.*
- 4. Apoyar las funciones asignadas a las Comisiones de Regulación.*
- 5. Servir de base a las funciones asignadas a los Ministerios y demás autoridades que tengan competencias en el sector de los servicios públicos de que tratan las Leyes 142 y 143 de 1994.*
- 6. Facilitar el ejercicio del derecho de los usuarios de obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, conforme a lo establecido en el artículo 9, num. 9.4 de la Ley 142 de 1994.*
- 7. Apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con lo establecido*

El SUI FACILITA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS DE OBTENER INFORMACIÓN COMPLETA, PRECISA Y OPORTUNA, SOBRE TODAS LAS ACTIVIDADES Y OPERACIONES DIRECTAS O INDIRECTAS QUE SE REALICEN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



*en el artículo 80, num. 80.1 de la Ley 142 de 1994, y servir de apoyo técnico a las funciones de los departamentos, distritos y municipios para promover la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia*

*8. Mantener un registro actualizado de las personas que presten servicios públicos sometidos al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos."*

Los servicios prestados por el SUI son:

- Consolidación y estandarización de requerimientos de información
- Recolección de información a través de cargues masivos, o de formularios web.
- Evaluación de la calidad de la información
- Otros servicios de valor agregado, entre los cuales se encuentra la publicación de indicadores, para generar una base de conocimiento.
- Publicación de información vía web
- Administración y soporte

Los diferentes reportes de información están reglamentados en unos mecanismos, que se han establecido por medio de normas para cada una de las entidades participantes del proyecto SUI.

Para más información, acceder a [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co), o comunicarse con el centro de soporte al teléfono en Bogotá 6913005 ext. 2064.

## **2. Reportar un Estudio de Costos y Tarifas**

Los prestadores, están obligados a enviar anualmente las tarifas que aplicarán a los usuarios, de acuerdo a la metodología de costos establecidas por las comisiones de regulación respectivas.

De esta forma, cada vez que existan variaciones tarifarias, el prestador de servicios públicos deberá informar tanto a las entidades de regula-

ción, como de control y vigilancia, y a los usuarios, dichas variaciones con anterioridad a su cobro. Así mismo, las facturas de servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores, con el fin de determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos. Será obligatorio la totalización por cada servicio, cuando en la misma factura de haga el cobro de más de un servicio público.

Los requisitos de las facturas, además de los establecidos en la ley, son los que se determinen en el contrato de condiciones uniformes para el servicio público respectivo, pero incluyendo información suficiente con el fin de que los usuarios puedan verificar lo contenido en ellas, en lo referente a cómo se determinaron y valoraron los consumos, comparación de los mismos entre periodos, y el modo de hacerse el pago, en fin, todos aquellos que tiendan a establecer la legalidad de la factura.

En todo caso, el consumo debe ser el elemento principal del precio que se cobra por medio de la factura a un suscriptor o usuario, es por eso que la medición de éste se constituye en un derecho, tanto para el suscriptor como para la empresa.

Advertir a los prestadores de servicios públicos, que deben realizar una actualización continua de las tarifas que cobran a los usuarios, con el fin de cumplir con las disposiciones emitidas por las Comisiones de Regulación respectivas, para recuperar cabalmente los costos de prestación de los servicios públicos.

Es de vital importancia, que en la formulación de las tarifas exista concordancia entre las características de la población, el mercado atendido y las condiciones de los usuarios, dado que se debe tener presente la existencia de monopolios naturales, pequeños competidores y un mercado en competencia por la prestación del servicio.

### ***3. Constituir una oficina de atención de PQR's***

Por otra parte, todos los prestadores deben tener constituida una oficina de peticiones, quejas y reclamos.

Si el usuario o suscriptor presenta recurso de apelación, la empresa debe remitir el expediente a la SSPD para que ésta última decida sobre tal recurso.

#### ***4. Reportar Información Contable***

La Ley 142 de 1994 fijó dentro de las funciones de la SSPD, la facultad de solicitar información contable a los entes prestadores de servicios públicos. Es por lo anterior, que cada empresa deberá llevar por cada servicio que preste, la información contable de acuerdo a lo establecido en la Resolución SSPD 20051300033635 de 2005 expedida por esta Superintendencia.

Mediante dicha Resolución se actualiza el Plan de Contabilidad para Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios y el Sistema Unificado de Costos y Gastos por Actividades que se aplicará a partir del 2006.

#### ***5. Adoptar un Sistema de Control Interno***

Las empresas de servicios públicos están en la obligación de implementar un Sistema de Control Interno, que les permita llevar una mejor planeación y ejecución de las actividades propias de cada empresa. Ello redundará, en que los gerentes o administradores puedan lograr que sus objetivos se lleven a cabo. En este sentido, se señala que el representante legal o el gerente de la empresa es el responsable de implementar y desarrollar el Sistema de Control Interno del ente prestador.

#### ***6. Contratar una Auditoria Externa de Gestión y Resultados (AEGR)***

De manera independiente al Sistema de Control Interno que deben adoptar los entes prestadores, éstos deben contratar una Auditoria Externa de Gestión y Resultados para la elaboración del respectivo informe, que ha de ser enviado para su evaluación, por parte de la delegada respectiva. La contratación de la firma auditora debe realizarse con

empresas privadas especializadas y debe ser de carácter permanente. Esta auditoria debe trabajar en función de los intereses de la empresa y sus socios, así como en beneficio de los usuarios mismos. Su obligación es la de informar a esta superintendencia sobre las situaciones que puedan poner en peligro la viabilidad financiera de la empresa.

No están obligados a contratar la auditoria externa los siguientes entes prestadores:

- a. A criterio de la Superintendencia, las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994, si demuestran que el control fiscal e interno de que son objeto, satisfacen a cabalidad los requerimientos de un control eficiente.
- b. Las empresas que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios.
- c. Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la Ley o en zonas rurales.
- d. Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 num. 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos.
- e. Los productores de servicios marginales.

Finalmente, la Corte Constitucional en la Sentencia C-290 de 2002, declaró exequible la expresión del artículo 6° de la Ley 689 de 2001, donde señala que *“todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas, bajo el entendido que tal obligación no cubre a las empresas de servicios públicos de carácter oficial.”*

## **7. Elaboración del Plan de Gestión y Resultados -PGR**

Los Planes de Gestión y Resultados son documentos que la empresa debe elaborar en un horizonte de corto, mediano y largo plazo, con el propósito de proyectar su crecimiento y desarrollo en el tiempo.

La Ley 689 de 2001 señaló que las ESP deberán tener un PGR de corto, mediano y largo plazo que servirá de base para el control que se ejerce sobre las mismas. El PGR debe evaluarse y actualizarse anualmente y esta Superintendencia podrá solicitarlo en cualquier momento para cumplir sus funciones de control.<sup>42</sup>

### 3.3.2 Obligaciones respecto a los usuarios

#### *(96) ¿Qué es un Contrato de Condiciones Uniformes –CCU?*

El Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) o el contrato de servicios públicos, es una relación contractual entre un usuario y la empresa que puede prestar un servicio público domiciliario. Es la empresa la que define las condiciones uniformes por las que está dispuesta a prestar dicho servicio y el propietario, o quien utilice un inmueble determinado, solicita recibir el servicio, por lo que su objeto general es la prestación de un servicio por parte de la ESP a cambio de una retribución en dinero por parte del usuario, conforme a las estipulaciones que en el mismo se detallen.

La prestación continua y de buena calidad, es la obligación principal de las empresas dentro de los contratos de servicios públicos. Aunado a lo anterior, el contrato de servicios públicos tiene como finalidad que el suscriptor o usuario pueda presentar ante la empresa, peticiones, quejas, reclamos, y recursos en relación con el contrato de servicios públicos.

Estos contratos son uniformes y consensuales, por lo que definen la relación entre el suscriptor y la empresa.

Ahora bien, como consecuencia de esta relación contractual se genera la correspondiente factura, la cual se expide para el cobro de los servicios públicos por parte de la empresa prestadora. La factura que distribuye la empresa, debe estar firmada por el representante legal de la ESP para que preste mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del Código Civil y Comercial.

42 En materia de agua potable y saneamiento básico, la metodología a aplicar para la elaboración de los PGR's es la que se encuentra señalada en la Resolución 201 de 2001 de la CRA.

*(97) ¿Qué derecho tienen los usuarios en virtud del contrato de prestación de servicios públicos?*

Todo suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante los prestadores de servicios, con relación a la prestación del servicio o la ejecución del contrato, de conformidad con el artículo 152 de la Ley 142 de 1994.

Por su parte, los prestadores de servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de implementar una oficina de peticiones, quejas y reclamos, para recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes que presenten los usuarios y los suscriptores reales o potenciales, en relación con el servicio que reciben.

Una petición es cualquier solicitud que el suscriptor o usuario le haga al prestador del servicio, relacionada con el servicio público que suministra.

Una queja puede presentarse por:

- La forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- La actuación de algún funcionario de la empresa de servicios públicos.

Un reclamo es una solicitud con el objeto de que la empresa revise la facturación del servicio. Ésta no puede exigir que el usuario pague previamente la factura para así darle trámite a la reclamación, pues ésta es justamente sobre los valores facturados.

*(98) ¿Qué procedimiento se sigue al presentar una petición, una queja o un reclamo?*

- Toda petición, queja o reclamo debe dirigirse a la empresa en forma verbal o escrita, con una descripción clara y precisa de lo que se está solicitando.



LAS EMPRESAS PRESTADORAS SERÁN RESPONSABLES POR TODOS LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE CAUSEN POR LA DEFICIENTE CONSTRUCCIÓN U OPERACIÓN DE SUS REDES

- Al momento de recibir la solicitud, la empresa debe dar al usuario el número bajo el cual quedó radicada, para que de esta manera, éste pueda hacerle seguimiento.
- A partir de la presentación de la petición, queja o reclamo, la empresa cuenta con un término de 15 días hábiles para responder al usuario; puede tomarse un poco más de tiempo en caso de que las demoras hayan sido ocasionadas por el usuario que inició la actuación, o porque es necesario practicar algunas pruebas, en este caso debe informar al usuario.
- La ley contempla que en caso de que la empresa no conteste la solicitud dentro del plazo ya mencionado, se produce el denominado “silencio administrativo positivo”, lo que significa que, al cumplirse el término se entenderá que la petición, queja o reclamo fue resuelto de forma favorable para el usuario.
- Al darse este caso, la empresa debe reconocerlo a solicitud del usuario, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término. Si la empresa no hace el reconocimiento, el usuario puede acudir ante la Superintendencia mediante un oficio, para que ésta, a su vez, inicie las investigaciones correspondientes.

De acuerdo con lo señalado por el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los usuarios y/o suscriptores, pueden elevar reclamaciones, quejas y/o recursos, contra las decisiones proferidas por la prestadora, en los siguientes casos:

- Actos de negativa del contrato
- Actos de suspensión, terminación o corte
- Actos de facturación que realice la empresa

No obstante lo anterior, se debe tener en cuenta que no procede la presentación de quejas, reclamos y/o recursos, en los eventos señalados a continuación:

- Contra los actos de suspensión, terminación o corte, cuando con ello se pretenda revivir los términos para elevar una queja, en

contra de una decisión que fue objeto de reclamación y respuesta oportuna, cuya decisión ha quedado en firme.

- Contra las facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por parte de la prestadora.

Es importante señalar, además, que contra las decisiones proferidas por las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales se presentan en un mismo escrito, el cual debe ser radicado ante la prestadora y no se requiere de presentación personal, así como tampoco de abogado.

#### *(99) ¿Quiénes son usuarios de servicios públicos domiciliarios?*

Son usuarios de servicios públicos domiciliarios, todas las personas que se benefician con su prestación, sin importar la relación jurídica que se tenga con el predio donde se presta, es decir, el usuario, el propietario, el poseedor, el tenedor y el arrendatario, de los inmuebles residenciales y no residenciales.

#### *(100) ¿Quién puede obtener el servicio?*

Puede obtener el servicio cualquier persona con capacidad jurídica para contratar, siempre y cuando habite o utilice el predio, donde se recibirá el servicio, de manera permanente.

#### *(101) ¿Qué requisitos debe cumplir una persona que pretenda recibir un servicio público en un inmueble?*

Los requisitos que debe cumplir una persona para recibir el servicio público solicitado, en su predio son:

- Presentar la solicitud ante la empresa correspondiente
- Allegar copia del documento de identidad



- Informar sobre la dirección del predio donde pretende recibir el servicio
- Comunicar el tipo de servicio que requiere
- Demostrar que habita o utiliza el predio, donde se recibirá el servicio, de manera permanente.

*(102) ¿Se requiere autorización del propietario del predio para que un arrendatario pueda acceder a la prestación de un servicio público domiciliario?*

No se requiere de la autorización previa de un propietario, para que el arrendatario pueda acceder a la prestación de un servicio.

*(103) ¿Cuándo se entiende que existe contrato de servicios públicos?*

Se entiende que existe contrato de servicios públicos, cuando la empresa le manifiesta a quien solicita el servicio, las condiciones en las que está dispuesta a prestarlo.

*(104) ¿Cuándo se da por terminado el contrato de servicios públicos por incumplimiento?*

El contrato de prestación de servicios públicos se da por terminado, cuando se configuran las causales señaladas en el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, es decir:

- Por incumplimiento a lo previsto en el contrato de prestación del servicio.
- Por el no pago de la factura de servicios públicos y su reincidencia dentro de un período de dos (2) años.
- Por la presencia de acometidas fraudulentas.
- Por la demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

*(105) ¿Cuál es el trámite que se le debe dar a una petición, queja, reclamo o recurso de reposición de un usuario?*

La empresa debe dar respuesta dentro de los quince (15) días siguientes, contados a partir del día en que radica su solicitud. Además, la empresa debe iniciar el trámite de notificación, dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto.

*(106) ¿Qué es el Silencio Administrativo Positivo?*

El Silencio Administrativo Positivo, es una figura jurídica prevista en el artículo 41 del Código Contencioso Administrativo y que consiste en que la pretensión solicitada por el usuario equivale a decisión positiva.

*(107) ¿Cuándo se configura el Silencio Administrativo Positivo?*

El Silencio Administrativo Positivo se configura, cuando la prestadora no contesta la petición, queja, reclamación o recurso elevado por el usuario, dentro de los quince (15) días siguientes, contados a partir de su presentación (*artículo 158 de la Ley 142 de 1994*).

*(108) ¿Qué plazo tiene la empresa para reconocer los efectos del Silencio Administrativo Positivo?*

Para reconocer los efectos del Silencio Administrativo Positivo, la empresa cuenta con un término de setenta y dos (72) horas, contadas a partir del vencimiento de los quince (15) días (*artículo 123 del Decreto 2150 de 1995*).

*(109) ¿Qué sucede cuando la empresa no reconoce los efectos del Silencio Administrativo Positivo?*

Cuando la empresa no reconoce los efectos del Silencio Administrativo Positivo, el usuario puede solicitar a la Superintendencia que se

investigue a la empresa por la posible vulneración a lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, en cuyo trámite se decidirá la procedencia de las sanciones administrativas a que haya lugar y a la orden de reconocimiento de lo pretendido por el usuario.

*(110) ¿Cuál es el término para que el prestador entregue al usuario la factura oportunamente?*

El término para que la empresa haga conocer al usuario la factura que debe cancelar por el servicio, es de cinco (5) días, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno.

*(111) ¿Las empresas pueden cobrar en la factura, valores de consumos y servicios que no facturaron en el período en que se generaron?*

Las empresas pueden cobrar consumos y servicios que no facturaron en el período en que se causaron, siempre y cuando se cumpla con lo preceptuado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 y se encuentre dentro del término de los cinco (5) meses siguientes a la fecha en que debía haberse facturado.

*(112) ¿Qué ocurre si en un período de facturación, el consumo se aumenta significativamente con relación al promedio histórico del usuario?*

Cuando el consumo del usuario aumenta significativamente, respecto del consumo promedio histórico del mismo, la empresa debe proceder a efectuar la investigación correspondiente, con el fin de establecer la causa del incremento y mientras la establece, debe facturar el consumo promedio, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

*(113) ¿Quién tiene la obligación de revisar los equipos de medida?*

La obligación de revisar los equipos de medida está en cabeza del prestador, quien determinará mediante un experticio técnico, su normal funcionamiento. En caso de que el medidor no esté funcionando correctamente, la empresa comunicará al usuario sobre sus resultados y le solicitará su reemplazo o reparación, indicándole que tiene derecho a adquirirlo con un proveedor diferente a la prestadora, siempre y cuando cumpla con las exigencias técnicas previstas por la empresa, en cumplimiento a lo preceptuado por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.



### 3.3.3 Obligaciones con autoridades municipales

*(114) ¿Cuáles son las normas generales a las cuales deben sujetarse en cada municipio quienes presten los servicios públicos?*

Las autoridades municipales deberán exigir el cumplimiento de las siguientes normas:

1. Planeación urbana
2. Circulación y tránsito
3. Uso del espacio público
4. Seguridad y tranquilidad ciudadana
5. Así mismo, las autoridades podrán exigir las garantías que resulten adecuadas a los riesgos que creen.<sup>43</sup>

EL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO SE CONFIGURA, CUANDO LA PRESTADORA NO CONTESTA LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN O RECURSO ELEVADO POR EL USUARIO, DENTRO DE LOS QUINCE (15) DÍAS SIGUIENTES, CONTADOS A PARTIR DE SU PRESENTACIÓN

*(115) ¿Pueden negarse las autoridades municipales a otorgar licencias, permisos o concesiones?*

Si el solicitante no cumple con los requisitos establecidos para la concesión de permisos y autorizaciones, estos le serán negados. En todo

<sup>43</sup> Ley 142 de 1994, artículo 26. Permisos Municipales

caso, las autoridades municipales no podrán negar o condicionar la expedición de licencias o permisos, en los siguientes casos:<sup>44</sup>

1. Por razones que hayan debido ser consideradas, conforme a la ley, por otras autoridades competentes para el otorgamiento de permisos, licencias o concesiones.
2. Para favorecer monopolios
3. Para limitar la competencia

*(116) ¿Son responsables las autoridades municipales por los daños y perjuicios que se causen por la instalación de las redes?*

Si bien la autorización de instalación estará a cargo del municipio, las empresas prestadoras serán responsables por todos los daños y perjuicios que causen por la deficiente construcción u operación de sus redes (Ley 142 de 1994. artículo 26).

*(117) ¿Existen recursos frente a la negación de los permisos municipales para la construcción e instalación de redes?*

Toda decisión de autoridad competente que resuelva de fondo una solicitud, debe ser susceptible de controversia cuando es negada la petición. Así si hay una negación para obtener un permiso, tal decisión puede ser recurrida en reposición ante la autoridad que la emitió, pero la apelación se debe surtir ante la respectiva Comisión de Regulación respectiva, (artículo 28 Ley 142 de 1994).

*“(...)Las comisiones podrán exigir, igualmente, que la construcción y operación de redes y medios de transporte para prestar los servicios públicos no sea parte del objeto de las mismas empresas que tienen a su cargo la distribución y, además, **conocerán en apelación los recursos contra los actos de cualquier autoridad que se refieran a la construcción u operación de redes(...)**”*

<sup>44</sup> Ley 142 de 1994. artículo 26.

El anterior artículo, en la parte pertinente, presenta diferentes aspectos, los cuales conviene detallar:

- Cuando la norma habla de actos de cualquier autoridad, se refiere a los administrativos que expiden las autoridades en cumplimiento de su deber legal.
- Para explicar la competencia que le asiste a las autoridades municipales para tramitar este tipo de peticiones, nos remitimos al artículo 26 de la Ley 142 de 1994.
- El recurso de apelación tiene como propósito que el superior jerárquico del funcionario que dictó el acto administrativo recurrido, lo aclare, lo modifique o lo revoque.
- Si bien no existe una organización administrativa que permita suponer, que de manera total, la autoridad municipal se encuentra en subordinación jerárquica frente a las Comisiones de Regulación, por expresa disposición legal, y para el caso particular señalado en la ley, los actos que expida cualquier autoridad que se relacionen con la construcción y operación de redes para la prestación de los servicios públicos que señala la Ley 142 de 1994, se encuentran sujetos a una doble instancia, dentro de la cual, la apelación se surte ante las Comisiones de Regulación.

Conforme a lo anterior, podemos dilucidar entonces las siguientes conclusiones:

- (i) Las empresas necesariamente deben obtener el correspondiente permiso municipal para emprender actividades tendientes a la construcción de redes.
- (ii) Para expedición de los permisos las autoridades municipales deben considerar las normas de orden urbanístico y no pueden condicionar su expedición a elementos ajenos.

- (iii) Frente a una decisión negativa para la construcción de redes operan los recursos de reposición y apelación. El primero lo resuelve la autoridad municipal que emitió la decisión recurrida, y el de apelación se surte ante la respectiva Comisión de Regulación.
- (iv) Es claro que las autoridades municipales no tienen facultades para regular, a través de permisos o licencias, razones de “conveniencia” que no estén sustentadas en el POT. Es entendible la preocupación que algunos municipios esgrimen en el sentido que las obras de construcción “generen desorden” en las vías, y que por ello niegan los permisos. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la ley determina que hay libertad para organizar y operar empresas que tengan por objeto la prestación de servicios públicos (*artículo 10 de la Ley 142 de 1994*) y que tal derecho tiene como objetivo generar competencia en la prestación del servicio, hecho que se traduce en un beneficio para el usuario final. Precisamente para evitar estos desórdenes, o para mitigar sus efectos, es que existen disposiciones urbanísticas que las autoridades municipales deben tener en cuenta para resolver sus solicitudes.

### 3.3.4 Obligaciones con la Superservicios

*(118) Dentro de la normatividad aplicable a las empresas prestadoras de servicios, ¿hay lugar al pago de contribuciones especiales por parte de estas empresas?*

En efecto. Los prestadores de servicios públicos están obligados a efectuar contribuciones especiales a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD y a las Comisiones de Regulación respectivas, con el fin de que estas entidades puedan recuperar los costos de los servicios de control y vigilancia, y regulación respectivamente (*Ley 142 de 1994, artículo 85*).

- 118** Estas entidades cada año, mediante resolución, definirán la base gravable sobre la cual se realiza la autoliquidación de las contribuciones que deben pagar cada uno de los prestadores.

# IV

**PRESTACIÓN DIRECTA DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
POR PARTE DE LOS MUNICIPIOS**







## PRESTACIÓN DIRECTA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS POR PARTE DE LOS MUNICIPIOS

*(119) ¿Cuándo corresponde al municipio la prestación directa de los servicios públicos?*

Corresponde a los municipios la prestación **directa** de los servicios públicos cuando se presente alguno de los casos mencionados en el artículo 6° de la Ley 142 de 1994. En este caso, el municipio ha de llevar contabilidad separada de las actividades de prestación de tales servicios frente a la contabilidad general del municipio.

*(120) ¿Cuándo un municipio puede prestar directamente servicios públicos domiciliarios?*

Corresponde a los municipios la prestación **directa** de los servicios públicos cuando se presente alguno de los casos mencionados en el artículo 6° de la Ley 142 de 1994.

Así, la prestación directa del servicio por parte de la administración central del municipio podrá hacerse excepcionalmente en los siguientes casos:

- Si habiendo hecho las invitaciones públicas (*numerales 6.1 y 6.2 de la Ley 142 de 1994*) no se hubiere logrado la prestación del servicio a través de una empresa de servicios públicos.
- Cuando, aún habiendo empresas deseosas de prestar el servicio, haya estudios aprobados por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, que demuestren que los costos de prestación directa para el municipio serían inferiores a los de empresas interesadas, y que la calidad y atención para el usuario serían, por lo menos, iguales a las que tales empresas podrían ofrecer (*Art. 6.3 Ley 142 de 1994*). Así, para efectos de establecer si se presenta esta condición, los diferentes costos de prestación de servicios se compararán utilizando la metodología que haya establecido la respectiva Comisión de Regulación.

Debe tenerse en cuenta que, la única forma válida que puede utilizarse para la constitución de empresas prestadoras de servicios públicos, es la de **Empresa de Servicios Públicos o ESP** por sus siglas, que debe registrarse en un todo por lo dispuesto en la Ley (*Ley 142 de 1994 artículos 17 y 182, salvo lo dispuesto en el artículo 6° sobre la prestación directa por parte del municipio*). Así, las empresas de servicios públicos se deben identificar como “S.A. ESP” (Sociedad por Acciones – Empresa de Servicios Públicos).<sup>45</sup>

Igualmente, el artículo 5° de la Ley 142 de 1994, establece que el municipio debe apoyar con inversiones y demás instrumentos descritos

---

45 En lo que respecta a la opción que tenían las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial, de adoptar la forma de Empresa Industrial y Comercial del Estado para prestar servicios públicos, hemos de anotar que, conforme a lo previsto en la Ley 286 de 1996 el día 4 de enero de 1998 se extinguiría dicho plazo. En consecuencia, actualmente es inviable la creación de Empresas Industriales y Comerciales del Estado cuyo objeto sea la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Debe tenerse también presente, que las empresas que se constituyeron con posterioridad al 12 de julio de 1994, con el objeto de prestar el servicio público de electricidad y que hagan parte del sistema interconectado nacional, no podrán tener más de una de las actividades relacionadas con el mismo, con excepción de la comercialización, que puede realizarse en forma combinada con una de las actividades de generación y distribución, tal como lo establece el artículo 74 de la Ley 143 de 1994.

en esa Ley a las empresas de servicios públicos promovidas por los departamentos y la Nación para realizar las actividades de su competencia.

*(121) ¿A qué reglas queda sometido el municipio si decide prestar los servicios directamente?*

- (i) Deben separar la contabilidad general del municipio de la que se lleve para la prestación del servicio;
- (ii) Si presta mas de un servicio público domiciliario, la contabilidad de cada uno de ellos debe ser independiente de la de los demás;
- iii) Debe distinguir en su contabilidad entre los ingresos y gastos relacionados con dicha actividad, y las rentas tributarias o no tributarias que obtienen como autoridades políticas, de tal manera que la prestación de los servicios quede sometida a las mismas reglas que serían aplicables a otras entidades prestadoras de servicios públicos;
- iv) Los Concejos deben determinar si se requiere una junta para que el municipio preste directamente los servicios y, en caso afirmativo, ésta estará compuesta como lo dispone el artículo 27 de la Ley 142.
- v) Deben cumplir las regulaciones dispuestas por las Comisiones de Regulación, entre ellas las relacionadas con las metodologías expedidas por las mismas, la aprobación de tarifas, así como también se encuentran sometidos al pago de las respectivas contribuciones a dichas comisiones;
- vi) De igual forma, están obligados a tomar las medidas necesarias para que los resultados de las estratificaciones adoptadas, se apliquen al cobro de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios residenciales, a más tardar cuatro (4) meses después

de haber sido expedido y publicado el correspondiente decreto de adopción, y con la gradualidad tarifaria que determinen las respectivas Comisiones de Regulación.

- vii) Quedan sujetos, en tanto son prestadores de servicios, al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de servicios públicos; Téngase presente además que el municipio no puede constituir un monopolio de derecho por la prestación directa del servicio;
- viii) Al igual que cualquier otra ESP, deberán contar con el respectivo Plan Gestión y Resultados -PGR- de corto, mediano y largo plazo el cual debe evaluarse y actualizarse anualmente y esta Superintendencia podrá solicitarlo en cualquier momento para cumplir sus funciones de control.<sup>46</sup>
- ix) Así mismo, es obligación de los alcaldes cuando el municipio sea prestador directo de servicios públicos domiciliarios, asegurar y verificar que se incorpore y aplique el sistema de control interno en la gestión de prestación de los servicios.

Para estos efectos debe considerar lo estipulado en la Ley 87 de 1993,<sup>47</sup> es decir tener en cuenta los objetivos, características y elementos que orientan el proceso de control interno.

- x) Por otra parte, los alcaldes deben tener en cuenta que, de acuerdo con lo dispuesto en la mencionada Ley, en los municipios con una población inferior a quince mil (15.000) habitantes y cuyos ingresos anuales no superen los quince mil (15.000) salarios mínimos mensuales, las funciones del asesor, coordinador, o de auditor interno podrán ser desempeñadas por los correspondientes jefes o directores de planeación municipal o por quien haga sus veces, y en su defecto por el respectivo secretario de la alcaldía.

<sup>46</sup> En materia de agua potable y saneamiento básico, la metodología a aplicar para la elaboración de los PGR's es la que se encuentra señalada en la Resolución 201 de 2001 de la CRA.

<sup>47</sup> Modificado por Ley 617 de 2000 y por el Decreto 205 de 2003.

- xi) Así mismo, deberá contar con una Auditoria Externa de Gestión y Resultados –AEGR para la elaboración del respectivo informe, que ha de ser enviado para la evaluación del mismo por parte de la delegada respectiva. La contratación de la firma auditora debe realizarse con personas privadas especializadas y debe ser de carácter permanente. Téngase en cuenta que será la cabeza de la Oficina de Control Interno del municipio, quien asuma la auditoria externa, cuando los municipios de categoría 5 y 6 sean prestadores directos de servicios públicos.<sup>48</sup>
- xii) El municipio debe tener presente lo dispuesto en la Ley 715 de 2001, en lo que se refiere al Sistema General de Participaciones (Artículos 3.3., 76 y ss)
- xiii) Los municipios y sus autoridades, cuando son prestadores directos de servicios públicos quedarán sujetos, en lo que no sea incompatible con la Constitución o con la Ley misma, a todo lo que la Ley 142 de 1994 y su modificatoria, la Ley 689 de 2001, disponen para las empresas y sus administradores.

*(122) ¿Y cómo funciona eso de la separación contable?*

Para efectuar la separación contable de activos, pasivos y patrimonio por servicio público, se sugiere el siguiente procedimiento:<sup>49</sup>

#### **A. Identifique los activos de cada servicio así:**

SI UN MUNICIPIO ES PRESTADOR DIRECTO, REQUIERE AUTORIZACIÓN DEL RESPECTIVO CONCEJO PARA CELEBRAR CONTRATOS DE OPERACIÓN CON EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS O PARA HACER PARTE DE OTRA

48 Ley 689 de 2001, artículo 6, parágrafo 2, que modificó el artículo 51 de la Ley 142 de 1994.

49 De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, modificatoria del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, es función de la Superintendencia establecer los sistemas uniformes de información y contabilidad que deben aplicar quienes presten servicios públicos, según la naturaleza del servicio y el monto de sus activos, y con sujeción siempre a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- a. Efectivo.
- b. Inversiones en títulos valores.
- c. Deudores.
- d. Inventario
- e. Propiedad Planta y Equipo.
- f. Otros activos.
- g. Valorizaciones, si las hay.

***B. Identifique los pasivos clasificados así:***

- h. Deuda pública o Obligaciones Financieras
- i. Cuentas por pagar.
- j. Obligaciones laborales.
- k. Bonos y títulos emitidos.
- l. Pasivos estimados (Pensiones de jubilación).
- m. Otros pasivos.

***C. Patrimonio***

Resulta de aplicar la educación contable de Activo menos Pasivo, el cual se identifica como patrimonio institucional, teniendo en cuenta que el valor de las valorizaciones de los activos deben ser iguales a las del patrimonio.

***D. Los ingresos deben estar identificados plenamente, al igual que los costos y gastos.***

Para reportar dicha información al SUI (del que hablaremos más adelante) debe utilizar el Plan Único de Cuentas (PUC) expedido por la SSPD.

*(123) Cuando el municipio es prestador directo de servicios públicos domiciliarios, ¿cuáles obligaciones adicionales tienen a su cargo?*

.....

En efecto, los alcaldes deben cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Registrarse ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, e informar el inicio de actividades tanto a la Superintendencia como a la Comisión de Regulación correspondiente.
2. Elaborar el contrato de condiciones uniformes para regular las relaciones de los usuarios con el prestador del respectivo servicio. Este contrato deberá obedecer tanto la normatividad general en materia de servicios públicos domiciliarios, como aquellas disposiciones especiales prescritas por las autoridades competentes, encargadas de regular de manera específica cada servicio. Al respecto, habrá de tenerse también presente, que las Comisiones de Regulación respectivas realizaron modelos que sirven de base para elaborar estos contratos.
3. Enviar el contrato de condiciones uniformes a la Comisión de Regulación del servicio respectivo para que se lleve a cabo el control de legalidad correspondiente.
4. Determinar el valor de la(s) tarifa(s) aplicando la fórmula que para el efecto establezca la correspondiente Comisión de Regulación.
5. Poner en conocimiento de la correspondiente Comisión de Regulación el estudio de los costos de las tarifas.
6. Informar anualmente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el costo de la tarifa que va a cobrar a sus usuarios.
7. Estratificar los inmuebles del municipio conforme a las metodologías del Departamento Nacional de Planeación y resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios ante el Comité de Estratificación.
8. Podrá otorgar subsidios para que las personas de menores ingresos puedan pagar la (s) tarifa(s) de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas (*Constitución Política. artículo 368*).
9. Reportar toda la información solicitada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del Sistema Único de Información –SUI.



10. Reportar la información contable –Resolución SSPD 200513 00033635 de 2005
11. Propender por la participación ciudadana, a través de la creación de los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios.
12. Adoptar el sistema de control interno. Sin embargo, el Alcalde podrá valerse de aquel que funcione al interior de la administración municipal.
13. Contratar una auditoría permanente de gestión y resultados, salvo en los casos establecidos en el parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994.

En el caso de los municipios menores de categoría 5 y 6 que sean prestadores directos, las funciones de auditoría externa quedarán en cabeza de los jefes de Control Interno del municipio.

En materia de agua potable y saneamiento básico, la metodología de elaboración de las AEGR es la que se encuentra señalada en la Guía de Auditorías Externas de Gestión y Resultados, elaborada por la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la SSPD y publicada en la página web de la Superintendencia. El Auditor externo presentará ante la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo la evaluación de la gestión del ente prestador, con fecha corte diciembre 31 del año que corresponda. El plazo máximo de entrega del informe, en medio escrito y magnético, es el 30 de abril del año siguiente al período evaluado.

*(124) ¿Qué implica la prestación directa del servicio por parte del municipio?*

**128**

El municipio asume la prestación del servicio, bajo su propia personalidad jurídica, con sus funcionarios y con su patrimonio (*Art.14 Ley 142 de 1994*).

*(125) ¿Qué se entiende por prestación indirecta de un servicio público por parte del municipio?*

Es prestación indirecta del municipio la que se cumple por medio de una entidad descentralizada, que tiene su propia personalidad jurídica.

*(126) ¿En qué casos los municipios aplican la Ley 80 de 1993?*

Los municipios aplican el régimen de contratación de la Ley 80 en los casos previstos en el parágrafo del artículo 31 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 3 de la Ley 689 de 2001, esto es, cuando siendo prestadores directos celebran contratos de operación para ceder la operación a un tercero; o en los casos que sin prestadores directos se deba sustituir a una empresa que entre en disolución o liquidación.<sup>50</sup>

*(127) ¿En qué casos se pactan cláusulas excepcionales?*

Se deben pactar cláusulas excepcionales en los contratos para el otorgamiento de áreas de servicio exclusivo.

Igualmente, se incluirán cláusulas excepcionales, en aquellos casos en que de manera general lo dispongan las comisiones de regulación para ciertos tipos de contratos o cuando por solicitud de una empresa la comisión lo haya autorizado para un caso en particular (artículo 31 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 3 de la Ley 689 de 2001).

De conformidad con el literal c) del artículo 1º de la Resolución 293 de 2004 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, deberán incluirse cláusulas excepcionales en los contratos en los que el municipio entregue total o parcialmente la operación y/o gestión de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado o aseo.

<sup>50</sup> Ver artículo 1.3.2.2 de la Resolución 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, modificado por el artículo 1º de la Resolución 242 expedida por esa Comisión.

*(128) Cuando existe porcentaje estatal en la participación accionaría ¿cómo se determina la naturaleza jurídica de las empresas de servicios públicos?*

La consecuencia inmediata del porcentaje estatal en la participación accionaría de las empresas de servicios públicos, es la determinación de su naturaleza jurídica conforme a las definiciones contenidas en la Ley 142 de 1994 como pasa a verse.

- Empresa de servicios públicos **oficial**. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o estas tienen el 100% de los aportes.
- Empresa de servicios públicos **mixta**. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50%.
- Empresa de servicios públicos **privada**. Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas de convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares.

En este punto, queremos advertir que la creación y organización de la empresa de servicios públicos puede provenir de una iniciativa municipal. En efecto, el parágrafo del artículo 18 de la Ley 142 de 1994, autoriza a los municipios para constituir empresas de servicios públicos oficiales.<sup>51</sup>

51 Sobre este tema la Sala de Consulta y del Servicio Civil del Honorable Consejo de Estado, en concepto Radicación 1066 del 18 de diciembre de 1997, Ponente: Dr. César Hoyos Salazar, concluyó:

“...la disposición consignada en el parágrafo del artículo 18 de la Ley 142/94 es amplia, pues faculta a todas las personas jurídicas es decir, estatales o privadas, comerciales o sin ánimo de lucro, sin tener en consideración su objeto social, a invertir en empresas de servicios públicos, de donde se desprende que contiene también una autorización legal a las entidades estatales y por ende, a las empresas de servicios públicos oficiales y mixtas y a las empresas industriales del Estado, prestadoras de servicios públicos para invertir en otras empresas de servicios públicos”.

*(129) ¿Qué requisitos se necesitan para la creación de una empresa en la que participa el municipio o el departamento?*

- En el caso que la iniciativa sea de las gobernaciones: autorización previa de la asamblea departamental.
- En el caso que la iniciativa sea de los municipios. autorización previa del Concejo Municipal para la creación de empresas mixtas.
- Adicionalmente, cuando el aporte es el dinero se requiere del Certificado de Disponibilidad Presupuestal que cubra sus aportes de capital.



*(130) ¿Requieren los alcaldes autorización de los concejos municipales para la celebración de contratos para la prestación de servicios públicos?*

Es función de los concejos municipales autorizar a los alcaldes para celebrar contratos (artículo 313 de la C.P.). Esto significa que si un municipio es prestador directo, requiere autorización del respectivo concejo para celebrar, por ejemplo, contratos de operación con empresas de servicios públicos o para celebrar el contrato de sociedad para hacer parte de una empresa de servicios públicos.

EN EL CASO DE LOS MUNICIPIOS DE CATEGORÍA 5 Y 6 QUE SEAN PRESTADORES DIRECTOS, LAS FUNCIONES DE AUDITORÍA EXTERNA QUEDARÁN EN CABEZA DE LOS JEFES DE CONTROL INTERNO DEL MUNICIPIO.

*(131) ¿Un municipio puede crear una empresa industrial y comercial del Estado que preste servicios públicos domiciliarios?*

No es posible. Conforme a la normatividad vigente hasta el 4 de enero de 1998 se extinguió el plazo para la conformación de empresas in-

dustriales y comerciales del Estado (*Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 286 de 1996*), es decir, hoy día sólo es permitida la constitución de empresas por acciones para la prestación de los servicios públicos.

*(132) ¿En que casos los municipios celebran contratos de concesión?*

De conformidad con el artículo 365 de la Constitución Política hoy día los servicios públicos se prestan en régimen de libre competencia, por esta razón no se requiere habilitación legal o que tales servicios sean concesionados, salvo algunas excepciones.

En el régimen actual de servicios públicos, el único contrato de concesión que está autorizado a celebrarse por los alcaldes es el relacionado con el otorgamiento de áreas de servicio exclusivo (artículo 40 de la Ley 142 de 1994 y Decreto 891 de 2002).

Así mismo, y en lo que se refiere al servicio público de energía, el municipio puede otorgar en concesión lo atinente a la distribución de electricidad (capítulo XI de la Ley 143 de 1994), en aquellos eventos en los cuales como resultado de la libre iniciativa de los distintos agentes económicos, en un contexto de competencia, no exista ninguna entidad dispuesta a asumir en igualdad de condiciones, la prestación de estas actividades (*Ley 143 de 1994. artículo 56*).

*(133) ¿Los alcaldes pueden celebrar contratos con el objeto de entregar la prestación de un servicio público a un tercero?*

No. Como se dijo en el numeral anterior, no se requiere habilitación legal o contractual para la prestación de servicios públicos, salvo lo previsto para las áreas de servicio exclusivo.

- 132** Por esta razón, no se pueden celebrar contratos para entregar o concesionar la prestación del servicio, salvo que el municipio sea prestador directo y ceda la operación a un tercero. En tal caso, no debe enten-

derse que se está otorgando en concesión la prestación del servicio, sino la infraestructura que el municipio tenía afecta a la prestación del servicio. Esto significa que cualquier otra persona puede prestar el servicio en la misma área.

*(134) ¿Una empresa de la cual hace parte el municipio puede participar en un proceso de invitación abierto adelantado por ese municipio prestador directo, y cuyo objeto sea la administración u operación de la infraestructura?*

En el régimen de servicios públicos no existe ninguna norma que regule este tipo de situaciones; esto significa que si no existe prohibición, la empresa de la cual hace parte el municipio podría participar en la invitación.

*(135) ¿Si un municipio es prestador directo y la prestación es deficiente que procedimiento debe adelantar?*

El artículo 5 de la Ley 142 de 1994 dispone que es obligación de los municipios garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos por empresas de servicios públicos privadas, oficiales o mixtas.

Por consiguiente, si la prestación directa del municipio es deficiente, la opción es suscribir un contrato de operación con una empresa de servicios públicos o constituir una empresa de servicios públicos mixta y aportar la infraestructura a la nueva empresa, una vez sea evaluada debidamente.<sup>53</sup>

También podrá el municipio, si no desea constituir una empresa mixta, conformar una empresa oficial por acciones de la cual harían parte

<sup>53</sup> Además, la selección de los socios que harán parte de la nueva empresa debe adelantarse a través de procedimientos que garanticen la libre concurrencia de oferentes, de conformidad con el literal e del artículo 1.3.5.3 de la Resolución 151 de 2003 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, modificado por el artículo 2 de la Resolución 242 de 2003 de 2003 expedida por la misma comisión,

otras entidades del orden municipal, y estaría sometida al régimen jurídico previsto en el artículo 19 de la Ley 142 de 1994.

*(136) ¿En qué casos podrá sancionar la Superintendencia de Servicios Públicos en defensa de la salud y bienestar de la comunidad, a los alcaldes y administradores de servicios públicos domiciliarios que presten de forma directa el servicio?*<sup>54</sup>

La Superintendencia podrá imponer sanción a los alcaldes y administradores que presten en forma directa uno o más servicios cuando:

1. Incumplan las normas de calidad y demás que las Comisiones de Regulación exijan de modo general para la prestación del determinado servicio.
2. Suspendan el pago de sus obligaciones
3. Carezcan de contabilidad adecuada

*(137) ¿Qué tipo de sanciones puede imponer la Superintendencia a los alcaldes y administradores en los casos señalados anteriormente?*<sup>55</sup>

La Superintendencia podrá imponer las siguientes sanciones, las cuales están sujetas a la naturaleza y gravedad de la falta:

1. Amonestación.
2. Multas hasta por el equivalente a 2000 salarios mínimos mensuales.
3. Orden de suspensión de actividades y cierre de inmuebles utilizados.
4. Orden de despido de los empleados con inhabilidad para trabajar en empresas similares por un periodo de 10 años.

<sup>54</sup> Ley 142 de 1994, artículo 6 Inciso 2.

<sup>55</sup> Ley 142 de 1994, artículo 81.

5. Solicitar a las autoridades que decreten la caducidad de los contratos celebrados por el infractor.
6. Suspensión o cancelación de licencias.
7. Prohibir al infractor la prestación directa o indirecta de servicios públicos por un periodo de 10 años.
8. Tomar en posesión a la empresa de servicios públicos.

*(138) ¿Qué otro clase de medidas podrá tomar la Superintendencia?<sup>56</sup>*

.....

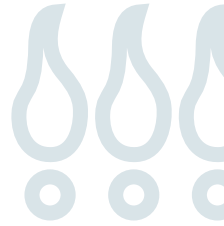
La Superintendencia podrá invitar a una empresa de servicios públicos para que ésta asuma la prestación del servicio, a través de la imposición de una servidumbre sobre los bienes municipales necesarios para que pueda operar, siempre y cuando cuente con la autorización del comité respectivo.

---

<sup>56</sup> Ley 142 de 1994. artículo 6. Inciso 2.







# V

## GLOSARIO



## A

---

**Acometida:** Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la cometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local (*artículo 14.1 Ley 142 de 1994*).

**Acueducto:** Conjunto de obras, equipos y materiales utilizados para la captación, aducción, conducción, tratamiento y distribución de agua potable para consumo humano (SSPD)

**AEGR:** Auditoria Externa de Gestión y Resultados. La auditoria externa obrará en función de los intereses de la empresa y de sus negocios y del beneficio que reciben los usuarios. Está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera, las fallas en el control interno y las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. Deberá elaborar, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la empresa (artículo 51 Ley 142 de 1994). Todas las empresas de servicios públicos están obligadas a contratar una auditoria externa de gestión y resultados con personas privadas especializadas. Sin embargo están exceptuadas de

contratar dicha auditoria algunas entidades (*artículo 6 de la Ley 689 de 2001*)

**Agua:** Sustancia líquida sin olor, color ni sabor que se encuentra en la naturaleza en estado más o menos puro formando ríos, lagos y mares, ocupa las tres cuartas partes del planeta Tierra y forma parte de los seres vivos; está constituida por hidrógeno y oxígeno ( $H_2O$ ).

**Agua Potable:** Agua que por reunir los requisitos organolépticos, físicos, químicos y microbiológicos, en las condiciones señaladas en el Decreto 475 de 1998, puede ser consumida por la población humana sin producir efectos adversos a la salud (*artículo 1° Decreto 475 de 1998*).

**Aguas Residuales:** Desecho líquido proveniente de residencias, edificios, instituciones, fábricas o industrias. (SSPD).

**Aguas Servidas:** Aguas de desechos provenientes de lavamanos, tinas de duchas, lavaplatos y otros artefactos que no descargan materias fecales (SSPD).

**Aguas Iluvias:** Aguas provenientes de la precipitación pluvial (SSPD)

**Alcantarillado:** Conjunto de obras para la recolección, conducción y disposición final de las aguas residuales o de las aguas lluvias (SSPD).

**Áreas de Servicio Exclusivo:** Son aquellas que, por motivos de interés social y con el propósito de que la cobertura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, saneamiento ambiental, distribución domiciliaria de gas combustible por red y distribución domiciliaria de energía eléctrica, se puedan extender a las personas de menores ingresos, la entidad o entidades territoriales competentes, podrán establecer mediante invitación pública, áreas de servicio exclusivas, en las cuales podrá acordarse que ninguna otra empresa de servicios públicos pueda ofrecer los mismos servicios en la misma área durante un tiempo determinado. Los contratos que se suscriban deberán

en todo caso precisar el espacio geográfico en el cual se prestará el servicio, los niveles de calidad que debe asegurar el contratista y las obligaciones del mismo respecto del servicio (*artículo 40 Ley 142 de 1998*).

**Autoridad tarifaria:** En materia de servicios públicos, son las comisiones de regulación en cada sector, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994 en los artículos 14.10, 73.11, 86.4, 88, 88.1 (*Resolución CRA 271 de 2003*)

## B

**Barrios subnormales:** Son asentamientos humanos ubicados en las cabeceras de municipios o distritos servidos a través del Sistema Interconectado Nacional que reúnen las siguientes características: (i) que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que éste se obtenga a través de derivaciones del Sistema de Distribución Local o de una acometida, efectuadas sin aprobación del respectivo operador de red y (ii) que no se trate de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de electricidad, de conformidad con el artículo 139.2 de la Ley 142 de 1994, las respectivas normas de la Ley 388 de 1997, donde esté prohibido prestar el servicio según lo previsto en el artículo 99 de la Ley 812 de 2003. Corresponde al Alcalde Municipal o Distrital o a la autoridad competente, previa solicitud por parte del Operador de Red, conforme con la Ley 388 de 1997, clasificar y certificar la existencia de los Barrios Subnormales, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la respectiva solicitud (*Decreto 3735 de 2003*).

## C

**Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios:** Son los que se encargan de proponer a las empresas de servicios públicos domiciliarios los planes y programas que consideren necesarios para resolver las deficiencias en la prestación de los

servicios públicos domiciliarios; procurar que la comunidad aporte los recursos necesarios para la expansión o el mejoramiento de los servicios públicos domiciliarios, en concertación con las empresas de servicios públicos domiciliarios y los municipios; solicitar la modificación o reforma de las decisiones que se adopten en materia de estratificación; estudiar y analizar el monto de los subsidios que debe conceder el municipio con sus recursos presupuestales a los usuarios de bajos ingresos; examinar los criterios y mecanismos de reparto de esos subsidios; y proponer las medidas que sean pertinentes para el efecto. Están conformados por usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de uno o varios servicios públicos (*artículo 62 Ley 142 de 1994*).

**Contrato de Condiciones Uniformes:** Es un contrato uniforme y consensual entre la empresa de servicios públicos (comercializador) y los usuarios, en el cual la empresa se compromete a prestar el servicio a cambio de un precio en dinero. Los contratos de condiciones uniformes deben estar acordes con las Leyes que rigen los servicios públicos y las normas regulatorias (*artículo 128, 129 y 130 Ley 142 de 1994*).

**Constitución Política de 1991:** Es el conjunto de normas jurídicas, valores y principios constitucionales que obligan, protegen y garantizan derechos y deberes a todas las personas por igual dentro del territorio colombiano.

La constitución es norma de normas. En caso de incompatibilidad entre la Constitución y la Ley u otra norma jurídica, se aplicarán las disposiciones constitucionales (*artículo 4° C.N.*).

**CRA: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.** Entidad del orden nacional, creada para regular los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia, según mandato legal y con funciones delegadas del Presidente de la República (*artículo 69.1 de la Ley 142 de 1994*).

**CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.** Entidad que tiene como misión, regular los servicios públicos domiciliarios de energía

eléctrica y gas combustible de manera técnica, independiente y transparente, promoviendo el desarrollo sostenido de estos sectores, regulando los monopolios, incentivando la competencia donde sea posible y atendiendo oportunamente las necesidades de los usuarios y las empresas de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley (*artículo 69.2 de la Ley 142 de 1994*).

**CRT: Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.** Es el organismo regulador del mercado de las telecomunicaciones en Colombia, que tiene el propósito de promover tanto la prestación efectiva de los servicios de telecomunicaciones a todos los usuarios como el desarrollo del sector, dentro de los lineamientos definidos por el estado, a través de la promoción de la competencia y la inversión, la protección a los usuarios y la integración al ámbito internacional (*artículo 69.3 de la Ley 142 de 1994*).

## D

**Departamento:** Fracción del territorio que constituye simultáneamente una circunscripción administrativa y la más extensa de las colectividades territoriales metropolitanas.

**Disposición final de residuos:** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente (*Decreto 1713 de 2002, artículo 1º*)

**Costo mínimo optimizado:** Es el que resulta de un plan de expansión de costo mínimo (*artículo 14.3 Ley 142 de 1994*)

## E

**Economía de aglomeración:** Las que obtiene una empresa que produce o presta varios bienes o servicios (*artículo 14.4 Ley 142 de 1994*).



**Empresa de servicios públicos oficial:** Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen el 100% de los aportes (*artículo 14.5 Ley 142 de 1994*).

**Empresa de servicios públicos mixta:** Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50% (*artículo 14.6 Ley 142 de 1994*).

**Empresa de servicios públicos privada:** Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas de convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares (*artículo 14.7 Ley 142 de 1994*).

**ESP: Empresa de Servicios Públicos.** Régimen jurídico de las empresas de servicios públicos. Las empresas de servicios públicos se someterán al siguiente régimen jurídico: El nombre de la empresa deberá ser seguido por las palabras “Empresa de Servicios Públicos” o de las letras “E.S.P.” (*Ley 142 de 1994*).

**Espacio Público:** Entiéndase por espacio público el conjunto de inmuebles públicos y los elementos arquitectónicos y naturales de los inmuebles privados, destinados por su naturaleza, por su uso o afectación, a la satisfacción de necesidades urbanas colectivas que trascienden, por tanto, los límites de los intereses individuales de los habitantes. (*Artículo 5° Ley 9ª de 1989*).

**Estratificación:** Nivel de clasificación de un inmueble como resultado del proceso de estratificación socioeconómica. Legalmente existe un máximo de seis estratos socioeconómicos: Estrato 1 o bajo-bajo; Estrato 2 o Bajo; Estrato 3 o Medio-bajo; Estrato 4 o Medio, Estrato 5 o Medio –alto y Estrato 6 o Alto. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior (*artículo 102 Ley 142 de 1994*).

**Estratificación socioeconómica:** Clasificación de las viviendas de acuerdo con las características de construcción y de disponibilidad de vías, medios de transporte, servicios públicos y demás parámetros adoptados por el DNP. Es deber de cada municipio hacer la estratificación, adoptarla y entregarla a las empresas de servicios públicos para su aplicación con fines de establecer los subsidios y las contribuciones (*artículo 101 Ley 142 de 1994*).

## F

**Factura de servicios públicos:** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos (*art. 14.9 Ley 142 de 1994*).  
2. Documento mediante el cual la empresa indica al usuario el monto de sus obligaciones pecuniarias por concepto de los servicios que ella presta durante un periodo determinado y que sirve como instrumento para el recaudo. También recibe la denominación de Cuenta de cobro (*Decreto 302 de 2000*).

**Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de Zonas Rurales Interconectadas -FAER:** Es el que permite que los entes territoriales con el apoyo de las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en la zona de influencia, sean los gestores de planes, programas y proyectos de inversión priorizados para la construcción e instalación de la nueva infraestructura eléctrica. El objetivo es ampliar la cobertura y procurar la satisfacción de la demanda de energía en las zonas rurales interconectadas, conforme con los planes de ampliación de cobertura establecidos por la UPME, y deberán estar definidos como inversiones prioritarias en los planes de desarrollo del ente territorial y en los programas de ampliación de cobertura del Operador de Red (*artículo 105 de la Ley 788 de 2002 y reglamentado con el Decreto 3652 de 2003*).

**Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas No Interconectadas -FAZNI:** Es aquel fondo que tiene como objetivo financiar los planes, programas y proyectos de inversión en infraestructura energética en las zonas no interconectadas (ZNI), propuestos y presentados

por las entidades territoriales, por las Empresas Prestadoras del Servicio de Energía Eléctrica, y como resultado de su gestión en la promoción de soluciones energéticas integrales, por el Instituto de Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas no Interconectadas (IPSE) (*Ley 633 de 2000, Artículos 81 al 83, y el Gobierno Nacional por medio del Decreto Reglamentario 2884 de 2001*).

**FECF: Fondos Especiales de Cuota de Fomento (Ministerio de Minas y Energía):** Es aquel fondo especial creado con el objeto de promover y cofinanciar proyectos dirigidos al desarrollo de infraestructura para el uso del gas natural en los municipios y el sector rural, prioritariamente dentro del área de influencia de los gasoductos troncales, y que tengan el mayor índice de Necesidades Básicas Insatisfechas. Es administrado y manejado por la Junta Directiva de Ecogás, cuyos recursos provendrán de una cuota de fomento, la cual será del uno y medio por ciento (1.5%) sobre el valor de la tarifa que se cobre por el gas objeto del transporte, efectivamente realizado (*artículo 15 de la Ley 401 de 1997, modificado parcialmente por la Ley 887 de 2004 y reglamentado por el Decreto 3531 de 2004*).

**Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos:** Cuenta especial dentro de la contabilidad del municipio, a través de la cual se contabilizarán recursos destinados a otorgar subsidios en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Los concejos municipales están en la obligación de crearlos para que al presupuesto del municipio se incorporen las transferencias que a dichos fondos deberán hacer las empresas de servicios públicos, según el servicio de que se trate (*artículo 89.2 Ley 142*). Los recursos de dichos fondos serán destinados a dar subsidios a los usuarios de estratos 1, 2 y 3, como inversión social, en los términos de esta Ley. A igual procedimiento y sistema se sujetarán los fondos distritales y departamentales que deberán ser creados por las autoridades correspondientes en cada caso (*artículo 89 Ley 142*).

## G

**GLP: Gas Licuado de Petróleo.** Los gases licuados del petróleo son mezclas de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural

o del petróleo; gaseosos en condiciones atmosféricas, se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión; constituidos principalmente por propano y butanos. Se denominan comúnmente GLP o gas propano. El GLP es un gas combustible y su calidad será reglamentada por la CREG en resolución aparte (SSPD).

## I

**Interconexión:** Es la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos, incluidas las instalaciones esenciales necesarias, para permitir el funcionamiento de las redes y la interoperabilidad de servicios de telecomunicaciones (*artículo 2 Resolución CRT 469/02*).

**Instituto de Promoción de Soluciones Energéticas para las ZNI -IPSE:** Es una entidad que tiene por objeto identificar, promover, fomentar, desarrollar e implementar soluciones energéticas mediante esquemas empresariales eficientes, viables financieramente y sostenibles en el largo plazo, procurando la satisfacción de las necesidades energéticas de las Zonas no Interconectadas -ZNI, apoyando técnicamente a las entidades definidas por el Ministerio de Minas y Energía (*Decreto 257 y 258 de 2004*).

## L

**Libertad regulada:** Corresponde al régimen de tarifas mediante el cual, la comisión de regulación respectiva fijará los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor (*artículo 14.10 Ley 142 de 1994*).

**Libertad Vigilada:** Régimen de tarifas mediante el cual las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a las comisiones de regulación, sobre

las decisiones tomadas sobre esta materia (*artículo 14.11 Ley 142 de 1994*).

## M

**Municipio:** Entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado.

**Municipios Menores:** Todos aquellos distritos o municipios con población comprendida entre diez mil uno (10.001) y veinte mil (20.000) habitantes y cuyos ingresos corrientes de libre destinación anuales sean superiores a quince mil (15.000) y hasta veinticinco mil (25.000) salarios mínimos legales mensuales. Todos aquellos distritos o municipios con población igual o inferior a diez mil (10.000) habitantes y con ingresos corrientes de libre destinación anuales no superiores a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales (*artículo 6 Ley 136 de 1994 y artículo 93 Ley 388 de 1997*).

## N

**NTC:** Son las **Normas Técnicas Colombianas** vigentes, es decir, su última versión, expedidas por el ICONTEC. Su aplicación prima sobre cualquier tipo de norma internacional (*Ministerio de Minas y Energía, Resolución N° 80505 de 1997, artículo 1.39*).

## P

**Petición:** Solicitud respetuosa verbal o escrita que los usuarios o suscriptores pueden presentar ante las empresas de servicios públicos en relación con el contrato de servicios públicos. Si es verbal, la petición se responderá en la misma forma, a menos que quien decide prefiera hacer saber su decisión por escrito. Si fue escrita, se responderá únicamente por escrito. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo (*artículo 152 Ley 142 de 1994, artículo 5 y 6 Código Contencioso Administrativo*).

**Plan de Expansión de Costo Mínimo:** Plan de inversión a mediano y largo plazo, cuya factibilidad técnica, económica, financiera y ambiental, garantiza minimizar los costos de expansión del servicio. Los planes oficiales de inversión serán indicativos y se harán con el propósito de garantizar continuidad, calidad, y confiabilidad en el suministro del servicio (*artículo 14.12 Ley 142 de 1994*).

**PGIRS: Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.** Es aquel documento que contiene los proyectos y acciones que los municipios y distritos, deberán elaborar y mantener para la Gestión Integral de Residuos o desechos sólidos en el ámbito local y/o regional según el caso, en el marco de la política para la Gestión Integral de los Residuos expedida por el Ministerio del Medio Ambiente, el cual será enviado a las autoridades Ambientales competentes, para su conocimiento, control y seguimiento.

El plazo máximo para la elaboración e iniciación de la ejecución del plan es de dos (2) años contados a partir de la fecha de publicación del presente Decreto. El plan se diseñará para un período acorde con el de los Planes de Desarrollo Municipal y/o Distrital según sea el caso. La ejecución del Plan para la Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS-, se efectuará en armonía y coherencia con lo dispuesto en los Planes y/o Esquemas de Ordenamiento Territorial y en los Planes de Desarrollo de nivel Municipal y/o Distrital (*Decreto 1505 de 2003*).

**PGR: Plan de Gestión y Resultados.** Es el conjunto de acciones y proyectos, que una entidad se obliga a ejecutar durante un horizonte determinado de tiempo, con el fin de lograr objetivos de corto, mediano y largo plazo, normalmente expresados en términos de metas e indicadores (*artículo 2 Resolución 12 de 1995*).

**POT: Plan de ordenamiento territorial.** Es el instrumento básico para desarrollar el proceso de ordenamiento del territorio municipal. Se define como “*el conjunto de objetivos, directrices, políticas, estrategias, metas, programas, actuaciones y normas adoptadas para orientar y administrar el desarrollo físico del territorio y la utilización del suelo.*” (*Art. 9 Ley 388 de 1997*).

**PQR: Peticiones, Quejas y Reclamos.**

**Prestación eficiente del servicio público de aseo:** Es el servicio que se presta con la tecnología apropiada a las condiciones locales, frecuencias y horarios de recolección y barrido establecidos, dando la mejor utilización social y económica a los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles en beneficio de los usuarios de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente (*Decreto 1713 de 2002, artículo 1º*)

**Prestación directa de servicios por un municipio:** Es la que asume un municipio, bajo su propia personalidad jurídica, con sus funcionarios y con su patrimonio (artículo 14.14 Ley 142 de 1994).

**Productor marginal independiente o para uso particular:** Es la persona natural o jurídica que utilizando recursos propios y técnicamente aceptados por la normatividad vigente para cada servicio, produce bienes o servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos para sí misma o para una clientela compuesta exclusivamente por quienes tienen vinculación económica directa con ella o con sus socios o miembros o como subproducto de otra actividad principal (*artículo 14.15 Ley 689*).

**PRONE: Programa de Normalización de Redes Eléctricas.** Es el conjunto de instrucciones y disposiciones, cuyo objetivo es legalizar las instalaciones y redes eléctricas en sectores rurales o urbanos con condiciones de subnormalidad. Estos proyectos se deben presentar al Ministerio de Minas y Energía (*Decreto 3735 de 2003*).

**PSMV: Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos.** Conjunto de programas, proyectos y actividades con sus respectivos cronogramas e inversiones necesarios para el saneamiento y tratamiento de vertimientos, incluyendo la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de aguas residuales descargadas al sistema de alcantarillado, tanto sanitario como pluvial (*Resolución 1433, artículo 1*).

**PUC: Plan Único de Cuentas.** Es un instrumento concebido para armonizar y unificar el sistema contable de todas las empresas del sec-

tor real, a través del cual, será posible mejorar la calidad, la transparencia y comparabilidad de la información contable (*Decreto 2650 de 1993*).

## R

**Red:** Es el conjunto de estructuras o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad desde su fuente y hasta el inmueble.

**Regulación de los servicios públicos domiciliarios:** Es la facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución Nacional y de la Ley 142 de 1994; está básicamente en cabeza de las comisiones de regulación quienes además deben promover la competencia dentro de sus respectivos sectores.

**Residuos Sólidos:** Todo objeto, sustancia o elemento en estado sólido, sobrante de las actividades domésticas, recreativas, comerciales, institucionales, de la construcción e industriales y aquellos provenientes del barrido de áreas públicas, independientemente de su utilización ulterior (*artículo 1, Decreto 605 de 1996*).

**RUPS: Registro Único de Prestadores:** Todos los prestadores de servicios públicos están en la obligación de informar a la Superintendencia de Servicios Públicos la noticia del inicio de la prestación. Para este fin la entidad implementó el Registro Único de Prestadores, que es un instrumento vía web a través del cual los prestadores dan esta noticia y deben actualizarlo anualmente.

**RUT: Registro Único Tributario:** Es aquel que se encuentra administrado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio; los responsables del Régimen Común y los pertenecientes al régimen simplificado; los agentes retenedores; los importadores, exportadores y



demás usuarios aduaneros, y los demás sujetos de obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, respecto de los cuales esta requiera su inscripción (*artículo 19 Ley 863 del 2003*).

**RTPC: Red de Telefonía Pública Conmutada:** Es el conjunto de elementos que hacen posible la transmisión conmutada de voz, con acceso generalizado al público, tanto en Colombia como en el exterior. Incluye las redes de los operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR TPBCLD

## S

**Saneamiento Básico:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo (*artículo 14.19 Ley 142 de 1994*).

**Servicios Públicos:** Son todos los servicios y actividades complementarias a los que se aplica la Ley 142 de 1994 (*artículo 14.20 Ley 142 de 1994*)

**Servicio de alumbrado público:** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. También se aplicará a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión (*artículo 14.21 Ley 142 de 1994*).

**Servicio público de gas combustible:** Es el conjunto de actividades ordenadas 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 (*artículo 14.28 Ley 142 de 1994*).

**Servicio público de aseo:** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos (*artículo 14.24 Ley 142 de 1994*).

**Servicio público de acueducto:** Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Incluye las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte (*artículo 14.22 Ley 142 de 1994*).

**Servicio público de alcantarillado:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. Su concepto incluye también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos (*artículo 14.23 Ley 142 de 1994*).

**Servicio público de energía eléctrica:** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. Incluye las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión (*artículo 14.25 Ley 142 de 1994*).

**Servicio público de telecomunicaciones:** es el servicio básico de telecomunicaciones, uno de cuyos objetos es la transmisión conmutada de voz a través de la red telefónica conmutada con acceso generalizado al público, en un mismo municipio (Ley 142 de 1994). También se aplica esta Ley a la actividad complementaria de telefonía móvil rural y al servicio de larga distancia nacional e internacional. Exceptúase la telefonía móvil celular, la cual se registrará, en todos sus aspectos por la Ley 37 de 1993 y sus decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyen.

**Servicio público de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida (TPBCLC):** Es el servicio de telefonía pública básica conmutada prestado por un mismo operador a usuarios de un área geográfica continua conformada por municipios adyacentes, siempre y cuando ésta no supere el ámbito de un mismo Departamento.

**Servicio público de Telefonía Móvil Rural (TMR):** Es la actividad complementaria del servicio de TPBCLC que permite la comunicación a usuarios ubicados fuera de la cabecera municipal, o en un municipio con población total menor a 7,000 habitantes de acuerdo con el

censo realizado en 1993, o en un corregimiento departamental, con cualquier usuario ubicado dentro del mismo municipio.

**Servicio público de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia -TPBCLD:** Es el servicio de TPBC que proporciona en sí mismo capacidad completa de comunicación telefónica entre usuarios de distintas redes de TPBCL, TPBCLE y TMR del País, o entre un usuario de la RTPC en Colombia y un usuario situado en un país extranjero.

**Servicio público de Telefonía Pública Básica Conmutada Local -TPBCL:** Es el servicio de TPBC prestado por un mismo operador a usuarios de un área geográfica continua, conformada por municipios adyacentes, siempre y cuando ésta no supere el ámbito de un mismo departamento.

**Servicio público de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida -TPBCLE:** Es el servicio de TPBC uno de cuyos objetos es la transmisión conmutada de voz a través de la Red Telefónica Conmutada, con acceso generalizado al público, en un mismo municipio.

**Servicios Públicos Domiciliarios:** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible (*artículo 14.21 Ley 142 de 1994*).

**Servidumbre:** Es un gravamen impuesto sobre un predio, en utilidad de otro predio de distinto dueño. Carga impuesta a un inmueble construido o no en provecho de otro inmueble perteneciente a otro propietario distinto (*artículo 879 Código Civil*).

**Sistema de Control Interno:** Tiene por objeto integrar en forma armónica, dinámica, efectiva, flexible y suficiente, el funcionamiento del control interno de las instituciones públicas. Este sistema está dirigido por el Presidente de la República como máxima autoridad administrativa apoyado y coordinado por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden

nacional, el cual es presidido por el Director del Departamento Administrativo de la Función Pública (artículo 209 de la Constitución Política de 1991).

**SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.** Es una persona de derecho público adscrita al Ministerio de Desarrollo que tendrá las funciones y la estructura que la ley determina. En la presente Ley se aludirá a ella por su nombre, o como “Superintendencia de Servicios Públicos” o simplemente, “Superintendencia” (*artículo 14.30 Ley 142 de 1994*).

**Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de éste, cuando el costo es mayor al pago que se recibe (*artículo 14.29 Ley 142 de 1994*).

**SUI: Sistema Único de Información.** Es el sistema de información que le corresponde establecer, administrar, mantener y operar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia. Este sistema, se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable (*artículo 13 Ley 689 de 2001*).

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos (*artículo 14.31 Ley 142 de 1994*).

**Suscriptor Potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos (*artículo 14.32 Ley 142 de 1994*).

## T

---

**Tarifa:** Sistema de precios que permite el cobro de los servicios públicos domiciliarios. Se consideran integrantes del sistema tarifario las siguientes tarifas y cobros: a) Tarifas de cargo fijo: recuperan los costos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio

para el usuario; b) Tarifas de consumo: en función de los costos económicos de prestar el servicio; c) Tarifas de conexión: para cubrir los costos de conexión y/o para acelerar la recuperación en inversiones de infraestructura; d) Otros cobros: reconexión: por los costos ocasionados por la suspensión del servicio; reinstalación: por los costos originados en el corte y terminación del contrato de condiciones uniformes; intereses de mora: ocasionados por el no pago oportuno de las facturas; sanciones: por el uso no autorizado del servicio; costo de medidores, acometidas, etc.: bienes que suministran las empresas de servicios públicos (SSPD).

**Telecomunicaciones:** se entiende por telecomunicación toda emisión, transmisión o recepción de señales, escritura, imágenes, signos, sonidos, datos o información de cualquier naturaleza por hilo, radio, u otros sistemas ópticos o electromagnéticos (*artículo 2 Ley 72 de 1989*).

**TMR: Telefonía Móvil Rural** (*ver: servicio público de Telefonía Móvil Rural*).

**TPBCL: Telefonía Pública Básica Conmutada Local** (*ver: Servicio público de Telefonía Pública Básica Conmutada Local*).

**TPBCLD: Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia.** (*ver: Servicio público de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia*).

**TPBCLE: Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida.** (*ver: Servicio público de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida*).

## U

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor (*artículo 14.33 Ley 142 de 1994*).

**Usuarios de menores ingresos:** Son aquellas personas naturales o jurídicas que se benefician de un servicio público y que pertenecen a los estratos 1 y 2 (*artículo 1 Decreto 565*).

## V

---

**Vocal de Control:** Es el representante del comité ante la prestadora de servicios públicos domiciliarios que vaya a vigilar la organización, ante las entidades territoriales y ante las autoridades nacionales, en lo que tiene que ver con dichos servicios públicos, y podrá ser removido en cualquier momento por el comité, por decisión mayoritaria de sus miembros (*artículo 10 Ley 689 del 2001*).

