

**PROPUESTA DE CREACION DEL COMITÉ DE LA DEFENSORIA DE LOS
USUARIOS O CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
DOMICILIARIOS COMO DEPENDENCIA DEL ENTE TERRITORIAL, EN EL
MUNICIPIO DE SOLEDAD DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO.**

MARIA IMACULADA RODRIGUEZ MERLANO

OSCAR DAVID SAMPAYO OTERO

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de
Abogado.**

**Trabajo de grado, presentado a:
Dr. JUAN CARLOS BERROCAL DURÁN**

CORPORACION UNIVERSITARIA RAFAEL NUÑEZ

PROGRAMA DE DERECHO

BARRANQUILLA

2010

DEDICATORIA

Los autores dedican este trabajo a:

Dios por habernos brindado la sabiduría y el entendimiento suficientes para cristalización de esta investigación.

A nuestros padres por su apoyo incondicional en nuestro proceso de formación como Profesionales.

A todas aquellas personas que de alguna u otra manera colaboraron en la materialización de este proyecto.

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos:

A la Alcaldía de soledad por abrirnos las puertas y ser participes activos de esta investigación.

A la Corporación Universitaria Rafael Núñez, por brindarnos las herramientas suficientes para lograr este proyecto.

CONTENIDO

	PAG
RESUMEN	10
TITULO	12
1 INTRODUCCION	13
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
3 OBJETIVOS	22
3.1 OBJETIVO GENERAL	22
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	22
4 IMPACTO INTERNO	24
5 REFERENTES TEORICOS	25
5.1 MARCO TEÓRICO	25
5.2 MARCO CONCEPTUAL	30
5.3 MARCO HISTORICO	33
5.4 MARCO LEGAL	40
5.5 ANTECEDENTES	67
6 METODOLOGIA PROPUESTA	69
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	69
7 IMPACTO Y RESULTADOS ESPERADOS	70
8 RESULTADOS Y DISCUSIÓN	72
9 CONCLUSIONES	79
10 RECOMENDACIONES	82
11 BIBLIOGRAFIA	83
ANEXOS	84

RESUMEN

Este es un proyecto destinado a la defensa de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, cuando sus derechos fundamentales sean vulnerados, no puedan utilizar el derecho a la defensa, no sepan cómo hacerlo, no tengan recursos económicos como ejercerlos, y sean conculcados por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y de valor agregado.

Como pionero en este tema se llevará los casos en que los usuarios hayan sido víctimas de conductas antijurídicas o abusivas por parte de los prestadores, unas de las tantas conductas antijurídicas se colocaran de ejemplo como anteriormente se hizo con el cobro de la reconexión, cuando esta caución ha sido abolida o derogada de la resolución de la CREG, que era quien la reglamentaba como multa y ahora pretenden cobrarla bajo otros parámetros.

Este proyecto buscara la creación del centro del defensor de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios como una dependencia de la Alcaldía Municipal de Soledad, y toda su administración, compuesta por sus honorables concejales, una gran gama de colaboradores siempre dispuestos a servirles a la comunidad Soledaña, pensando en su bienestar, haciéndoles prevalecer sus derechos y su patrimonio con la creación de la dependencia administrativa de la defensoría de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, teniendo en cuenta que cada día existen menos facilidades económicas, pero se busca tratar que la calidad de vida sea mejor, a través de la ayuda de la administración local, y el apoyo de

SSPD, como ente regulador de las conductas de los prestadores tal como lo establece la ley 142.

Proponer la creación del comité de la defensoría de los usuarios o consumidores de los servicios públicos domiciliarios como dependencia del ente territorial, en el Municipio de Soledad departamento del Atlántico, es el objetivo.

Las normas mas utilizadas en este proyecto son la Constitución Política de Colombia como garante de derecho, la ley 142 de 1994 como estatuto de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, modificado por la ley 689 del 2001, en la actualidad ambas se encuentran vigentes, código contencioso administrativo como regulador de la parte procesal, sentencias allegadas a los casos específicos de servicios públicos, tales como la C- 558 de 2001 y la C- 370 de 1996.

En las oficinas del despacho del alcalde municipal de soledad se radico el proyecto identificado como la defensoría de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, causando este un gran impacto a nivel interno, en respuesta a la inquietud causada, se han intercambiado ideas en pro de mejorar algunos aspectos del proyecto y sobre la economía del mismo, ya que no existe suficiente presupuesto para costear un proyecto de esta magnitud, a fin de cuentas se esta por determinar la viabilidad del proyecto para llevarlo a cabo en el municipio de soledad y así garantizarle los derechos a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

El proyecto es representativo, y como piloto a nivel nacional ayudara a cambiar la cultura de los servicios públicos, e intentando llegar a la excelencia en la prestación.

TITULO

PROPUESTA DE CREACION DEL COMITÉ DE LA DEFENSORIA DE LOS USUARIOS O CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS COMO DEPENDENCIA DEL ENTE TERRITORIAL, EN EL MUNICIPIO DE SOLEDAD DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO.

1. INTRODUCCIÓN

A partir de los desarrollos legislativos de la constitución de 1991, los escenarios de participación ciudadana, muestran un considerable avance de manera sistemática, generando y fortaleciendo procesos de organización y gestión de los actores sociales.

En virtud a ellos, y en gran medida, mejorando la calidad de los bienes y servicios ofertados a los que acceden los consumidores. Uno de los aspectos que más ha incidido en los saltos cualitativos que los organismos de la sociedad civil se han visto forzados a emprender, lo constituye el sector de los servicios Públicos domiciliarios.

Es de ingrata recordación, que al finalizar la década de los 90, aun estrenando nuevo marco normativo y regulatorio, los abusos de las entidades prestadoras llegaron a tal extremo, que llevo a los indefensos consumidores-usuarios a estados de postración.

Aquella máxima de la sabiduría popular “no hay mal que dure cien años...” ayudo a alimentar el imaginario colectivo y posibilitó que desde el abuso cotidiano del prestador, surgieran las bases de lo que hoy es común denominar como la nueva cultura de los servicios públicos domiciliarios. No obstante, ¡! el paraíso aun no se ha alcanzado!; Si hay avances que mostrar, pero aún falta mucho por lograr.

En medio del panorama descrito, surge la directiva Presidencial 04 del 24 de octubre de 2006, que propugna por comprometer a gobernadores y alcaldes en la puesta en marcha de las acciones definitivas que apunten a consolidar a las organizaciones de usuarios y consumidores. El mandato Presidencial contenido en el documento señalado, es claro al afirmar, que la protección de los consumidores es tarea propia de la gestión integral del Estado.

Se trata nada más y nada menos, de poner en marcha un agresivo programa Estatal de respaldo a las organizaciones de consumidores, orientado a la gestión de la calidad, toda vez, que si fortalecemos al último eslabón de la cadena productiva, éste estará en capacidad de exigir y consumir solo productos de calidad.

En últimas, ejercicios como el propuesto, nos interesa a todos, sobre todo en los tiempos actuales en los que sólo será posible mantenerse en el mercado y ser competitivos si los bienes producidos satisfacen los mas exigentes estándares de calidad.

La Directiva Presidencial 04 De 2006, se traduce entonces en un referente para el impulso definitivo de las tareas inaplazables ad portas de la masificación de tratados de libre comercio con diferentes países (TLC). Siendo así, El Departamento Del Atlántico, como capital estratégica del Caribe Colombiano encuentra en el mandato presidencial plurinominado, una oportunidad para masificar la cultura de la calidad desde la base social.

De tal suerte, que una acertada decisión de la Administración municipal será aquella que priorice, necesidades particulares de las organizaciones de usuarios existentes y las acompañe en el propósito de su fortalecimiento, o propicie su conformación, reivindicando sus anhelos, sueños, ilusiones y esperanzas de una vida mejor, al tiempo que configura un escenario propicio para que la Secretaria de gobierno municipal en acción conjunta con las secretarías de gestión social en cada localidad adelanten de mejor manera los programas banderas de su gestión, y canalicen la rentabilidad social y política que este propósito genera.

Si desde el escenario propuesto, creado como primera medida en Soledad, se articulan esfuerzos individuales en cada ente territorial del departamento hacia la creación de redes locales de auto ayuda, es dable irrumpir en el escenario territorial con una dependencia Departamental De Protección Al usuario de los servicios públicos domiciliarios, como estrategia innovadora de fomento de la cultura de la calidad en la producción, comercialización y consumo de bienes y servicios.

Es hora, de iniciar esta experiencia piloto en Soledad, y extenderla gradualmente al resto de municipios del Departamento Del Atlántico; es un aporte real al fortalecimiento de la participación ciudadana y a la implementación de acciones de paz en esta parte del territorio patrio.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dando aplicación a lo previsto en la Ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007, el decreto 2474 de 2008, se permite presentar los estudios previos que sustentan la necesidad:

Este es un proyecto destinado a la defensa de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, cuando sus derechos fundamentales sean vulnerados, no puedan utilizar el derecho a la defensa, no sepan cómo hacerlo, no tengan recursos económicos como ejercerlos, y sean conculcados por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y de valor agregado.

Como un breve ejemplo, para el restablecimiento del servicio a que haya lugar, los usuarios se obligan a cancelar una suma de dinero que los prestadores llaman reconexión, que no es necesario realizar ya sea porque nunca existió el corte del servicio o no se cumplió con el protocolo presupuestado en la ley, esto es a lo que se denomina abuso de la posición dominante.

Lo que se quiere a través de esta investigación propositiva es que a todos los usuarios de los servicios públicos domiciliarios se les respeten sus derechos como lo reza la Constitución Nacional y obligar a todas las entidades del Estado a que los respeten , así lograr que la alcaldía Municipal de Soledad haga cumplir los derechos de sus habitantes para que sea un municipio defensor de los derechos de sus ciudadanos, y como mas se puede demostrar, sino creando

la dependencia administrativa para la defensa de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Como pionero en este tema se llevará los casos en que los usuarios hayan sido víctimas de conductas antijurídicas o abusivas por parte de los prestadores, unas de las tantas conductas antijurídicas se colocaran de ejemplo como anteriormente se hizo con el cobro de la reconexión, cuando esta caución ha sido abolida o derogada de la resolución de la CREG, que era quien la reglamentaba como multa y ahora pretenden cobrarla bajo otros parámetros.

Los casos ejemplares son:

- Continuación del cobro de multas impuestas por los prestadores en los cuales los usuarios han hecho acuerdos para cancelarla y continúan acreditando el pago de los costos de las mismas cuando la última Sentencia 1010 de 2008¹, de la corte constitucional, la cual se refiere al caso en particular ordeno que no se impusieran mas multas y que las que se deban aun se anulen o no se continúen cobrando.
- Retiro de los medidores de los lugares de residencia de los usuarios sin su autorización y posterior a esto el cobro de un nuevo medidor sin el respectivo protocolo con el que este se debe retirar (debido proceso,

¹ **EXPEDIENTES T-1.410.120 Y ACUMULADOS - SENTENCIA SU-1010/08.**

Fallo

DÉCIMO SEGUNDO. Teniendo en cuenta las decisiones adoptadas en esta sentencia, **ORDENAR** a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que imparta las instrucciones necesarias para que, en lo sucesivo, las empresas de servicios públicos domiciliarios se abstengan de imponer sanciones y de cobrar aquellas que se hayan impuesto con anterioridad a esta providencia y no se hayan pagado, **cualquiera que sea el estado en que se encuentre el cobro de dichas obligaciones**, prejudicial, judicial o cobro coactivo

cadena de custodia), después del retiro del medidor los funcionarios de las empresas se lo llevan para los supuestos laboratorios, y posteriormente le comunican al usuario que su medidor estaba con irregularidades, que se hizo acreedor de un cobro de energía consumida dejada de facturar o en algunos de los casos que firme un compromiso donde lo obligan a que no vuelva a incursionar en determinadas conductas que atentan según el prestador contra la economía de la empresa, esto es totalmente deshonroso y atenta contra la dignidad humana de los usuarios, que antes de serlo, son personas que nunca le realizaron fraude al medidor, y nunca han atentado contra la economía de la empresa prestadora, caso contrario es que a causa de la naturaleza, los medidores pierdan funcionalidad.

- El corte de la solidaridad; se presenta cuando una persona arrienda su bien inmueble y los arrendatarios lo habitan por un largo periodo, por ejemplo 4 años y luego desocupan la vivienda dejando el bien con deudas por conceptos de facturas de servicios públicos domiciliarios por más de 3 meses, ahora bien no sean los arrendadores o propietarios quienes paguen por la negligencia del prestador al no suspender el servicio o tomar las medidas pertinentes del caso para que esa deuda no se incremente, sentencias de la corte constitucional y la misma ley 142 contemplaron este tópico².

² Artículo 130 ley 142 de 1994 modificado por la ley 689 de 2001 artículo 18, parágrafo 1. Parágrafo. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos periodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.

- Los cobros insólitos por concepto de contribución y pagos de impuestos a locales comerciales que están en la residencia del propietario y que no ocupa más del 50% de la vivienda en destinación comercial, que no es de más de 3000 wattios, en el caso de el servicio de energía, en el servicio de agua que su acometida de agua potable no sea superior a media pulgada, etc. Según lo contempla la resolución de la CREG 108 de 1997³.
- La aplicación incorrecta de los decretos de adopción de la secretaria de planeación que ordenan o declaran que determinado sector es estrato 2 bajo y el prestador continuo cobrando estrato 3 medio bajo, causando así agravio injustificado para el patrimonio del usuario o suscriptor, so pena de hacerse acreedor de las multas contempladas en la ley 142 de 1994, articulo 79 y siguientes⁴.
- En sí, todos los problemas que se generan de los servicios públicos domiciliarios, que son muchos y que muchas veces pagamos sin que de verdad exista razón lógica y jurídica para hacerlo, esto va en detrimento del patrimonio de todos los usuarios de los servicios públicos domiciliarios

³ Resolución de la Creg artículo 18 parágrafo 1.

PARÁGRAFO 1º. Para efectos del servicio de energía eléctrica, podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble esta destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

⁴ Artículo 79 numeral 12.

Adjudicar a las personas que iniciaron, impulsaron o colaboraron en un procedimiento administrativo, tendiente a corregir violaciones de las normas relacionadas especialmente con los servicios públicos, una parte de las multas a la que se refiere el numeral 81.2 del artículo 81 de la Ley 142 de 1994, para resarcirlos por el tiempo, el esfuerzo y los gastos y costos en que hayan incurrido o por los perjuicios que se les hayan ocasionado.

por la falta de conocimiento a la norma, la violación al debido proceso, al derecho a la defensa, derechos al que todos podemos acceder sin ninguna restricción ya que ha sido otorgado por nuestra constitución nacional, muchos tratados internacionales ratificados por Colombia y, que las entidades prestadoras de los servicios públicos omiten o desconocen.

Este proyecto buscara la creación del centro del defensor de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios como una dependencia de la Alcaldía Municipal de Soledad, y toda su administración, compuesta por sus honorables concejales, una gran gama de colaboradores siempre dispuestos a servirles a la comunidad Soledaña, pensando en su bienestar, haciéndoles prevalecer sus derechos y su patrimonio con la creación de la dependencia administrativa de la defensoría de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, teniendo en cuenta que cada día existen menos facilidades económicas, pero se busca tratar que la calidad de vida sea mejor, a través de la ayuda de la administración local, y el apoyo de SSPD ⁵, como ente regulador de las conductas de los prestadores tal como lo establece la ley 142.

A diario en todo el municipio de Soledad se presentan problemas que tienen que ver con la prestación de los servicios públicos domiciliarios y una prueba sencilla de todo la otorgan las empresas prestadoras en sus oficinas que constantemente se encuentran saturadas de usuarios reclamando sus

⁵ Artículo 75. **Modificado parcialmente por el** DEC. 1165 1999. **artículo 28.** Funciones presidenciales de la Superintendencia de servicios públicos. El Presidente de la República ejercerá el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios, y los demás servicios públicos a los que se aplica esta Ley, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y, en especial, del Superintendente y sus delegados.

derechos, pero si bien es cierto reclaman sus derechos sin ninguna base jurídica en algunos casos y, por cosas tan simple pierden fácilmente el proceso.

Este proyecto enmarca jurídicamente a lo previsto en la constitución nacional, que autoriza a los Concejos Municipales y a los Alcaldes a que realicen contratos con el fin de que la comunidad entre en un mejoramiento social como lo cita el artículo 311⁶, artículo 313 numeral 1⁷, artículo 315 numeral 5⁸ de la Constitución Política De Colombia y el artículo 3 de la ley 80 de 1993⁹ pero no ha sido aplicado por ningún ente territorial teniendo las facultades legales, también con la ley 136 de 1994 artículo 3 numeral 5¹⁰ y, para el desarrollo del presente proyecto se crea el siguiente interrogante ¿Proponer la creación de un organismo ciudadano de protección y defensa de los usuarios o consumidores de los servicios públicos domiciliarios como dependencia del ente territorial en el municipio de Soledad departamento del Atlántico

⁶ **Artículo 311.** Al municipio como entidad fundamental de la división político administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.

⁷ Artículo 313. Corresponde a los concejos:

1. Reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio.

⁸ Artículo 315. Son atribuciones del alcalde:

5. Presentar oportunamente al Concejo los proyectos de acuerdo sobre planes y programas de desarrollo económico y social, obras públicas, presupuesto anual de rentas y gastos y los demás que estime convenientes para la buena marcha del municipio.

⁹ **Artículo 3o. De los fines de la contratación estatal.** Los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines.

¹⁰ **Ley 136 artículo 3 numeral 5.** FUNCIONES: Corresponde al municipio:

Solucionar las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios, vivienda recreación y deporte, con especial énfasis en la niñez, la mujer, la tercera edad y los sectores discapacitados, directamente y en concurrencia, complementariedad y coordinación con las demás entidades territoriales y la Nación, en los términos que defina la ley.

3. OBJETIVOS

Estos proyectos que agrupa a los consumidores, se han definido como el instrumento fundamental para fortalecer la gestión administrativa, de los entes gubernamentales, y promover el desarrollo cultural, social, económico y político de la sociedad civil en el Departamento Del Atlántico, ya que busca la protección de los derechos de los usuarios como lo reza la Constitución Nacional

3.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer la creación del comité de la defensoría de los usuarios o consumidores de los servicios públicos domiciliarios como dependencia del ente territorial, en el Municipio de Soledad departamento del Atlántico.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar el proyecto al ministerio de hacienda y crédito público para que este se implemente a nivel nacional por intermedio de un defensor único de los usuarios de los servicios públicos en los 1092 entes territoriales y los 10 distritos correspondientes.

- Fortalecer la imagen corporativa de la de los municipios, y secretarías de asuntos sociales, al brindarle a las organizaciones de consumidores y usuarios elementos para su intervención.
- Habilitar en cada localidad un interlocutor válido de los consumidores frente a los productores de bienes y servicios.
- Dotar al municipio de Soledad Atlántico de una unidad para que se desarrolle puntualmente lo establecido en el artículo 5 de la ley 142 de 1994.
- Presentar demanda de inconstitucionalidad, con respecto a unos artículos de la ley 142 de 1994, de los cuales se cree que atentan contra la constitución y contra derechos de los usuarios de los servicios público domiciliarios.
- Crear el manual denominado, herramientas jurídicas de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

4. IMPACTO INTERNO

La Corporación Universitaria Rafael Núñez, en su afán gestor de formar profesionales no solo con una capacidad intelectual para lograr confrontar las problemáticas de un país, sino que también preocupada por capacitar personas con sensibilidad y vocación social, se ha motivado este grupo investigativo en presentar el proyecto de tesis “Propuesta de creación del comité de la defensoría de los usuarios o consumidores de los servicios públicos domiciliarios como dependencia del ente territorial, en el municipio de Soledad departamento del Atlántico.” y así brindar a las personas menos favorecidas una mejor ayuda basadas en herramientas jurídicas, todo lo anterior, orientados bajo el enfoque de la misión y visión universitaria Nuñista y, no perdiendo de vista el derecho de todas las personas a una vida digna, el derecho a la defensa, el derecho al debido proceso, y el respeto a la dignidad humana con base en el principio de la igualdad real o efectiva, que proyecte la autonomía del ciudadano y la efectiva de sus derechos fundamentales como lo reza la constitución de 1991 dentro del Estado Social De Derecho, pues el Estado esta al servicio de la comunidad.

5. REFERENTES TEORICOS

5.1 MARCO TEORICO.

WAGNER¹¹ (1887), reconoce que el estado a través del gobierno, ha venido incrementando sus funciones de manera regular, perfeccionando el logro de sus fines, lo que se traduce en el crecimiento de la cobertura de servicios públicos y la satisfacción cada vez mas completa de las necesidades económicas de la población

KEYNES¹² (1929), formula su teoria económica, sobre tres criterios básicos: Racionalización del Gasto, para ampliar la cobertura de servicio; Participación activa del Estado para regular procesos económicos y sociales y el equilibrio Financiero, que genere margen de endeudamiento y la viabilidad de atender gastos extraordinarios.

En estos intentos por precisar el rol del Estado en la prestación de bienes y servicios, se han discutido diversos y contradictorios conceptos, que subyacen en cada uno de los modelos económicos existentes, pero que coinciden en mayor o menor intensidad en el reconocimiento del papel del Estado a través del gobierno, como protagonista del desarrollo social, reconociendo eso sí, grandes fallas respecto de la eficacia y gestión estatal; se concluye entonces que el rol del Estado en la Provisión de Bienes y Servicios, deberá estar ligada al cumplimiento de sus fines esenciales, pero deberá dinamizar y ajustar dicho rol, según sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, frente a las tendencias económicas globales, para precisar sus funciones básicas y el papel

¹¹ WWW.Monografias.com

¹² WWW.Monografias.com

de promotor o gestor del desarrollo, desmontando gradualmente la ineficiencia del recurso humano a su servicio, mediante la adopción de un modelo económico ajeno a situaciones coyunturales y cortoplacistas, que oriente la intervención estatal hacia la prestación de servicios públicos esenciales, básicos e indelegables, como la justicia, seguridad , defensa, salud y educación

A pesar de aparecer profusamente mencionado el concepto de servicio público, la carta política, ni la ley, han dado una definición general de servicio público aplicable para todos los efectos jurídicos que conlleva en nuestro ordenamiento jurídico la noción del servicio público. Para definirlo, la doctrina se ha ocupado del asunto, estableciendo su noción genérica, que parece ser la interpretación del artículo 430 del C.S.T., así: "...Se consideran servicios públicos toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien que se realice por el Estado, directa o indirectamente, o por personas privadas"

Según la teoría clásica de servicio público con alcance y contenido jurídico, se desarrolló a partir de la jurisprudencia francesa desde 1873, con el llamado "fallo blanco", que dirimió el conflicto de competencia y régimen jurídico aplicable a la prestación de su servicio público. Posteriormente dicha noción fue acogida por la doctrina como base y fundamento del Derecho Administrativo, naciendo en cabeza de Jéze y Dugüit, la llamada "Teoría del Servicio Público", sobre la noción de una actividad de interés general a cargo del Estado o de las empresas industriales o comerciales que éste constituyera; Los principios generales de la teoría se adoptaron en Colombia en la reforma administrativa de 1968.

En Francia ésta teoría fue objeto de amplios debates y finalmente durante el siglo XX, la teoría evolucionó hasta que se origina la crisis de la noción del servicio público, fundamentada en las fallas del servicio y de los gobiernos, así como la excesiva intervención estatal y la posterior entrega de los servicios públicos a la gestión de los particulares. En nuestro país a partir de la Constitución de 1.991, la teoría francesa, perdió importancia, debido a la precisión constitucional y su desarrollo legal, en materia de la competencia de los jueces y el régimen jurídico aplicable en materia del servicio público, al que se le ha fijado consecuencias jurídicas en varios aspectos concretos.

Por otro lado, tenemos la Teoría Anglosajona del Servicio Público, aplicada en EE.UU, donde la noción del servicio público, se desarrolla conforme a las reglas del derecho privado y su prestación corresponde a los empresarios particulares, sin la distinción de la teoría clásica en derecho publico y privado. En esta teoría se desarrollan sistemas de regulación general de las actividades consideradas de interés público, a través de los organismos encargados de efectuar tal regulación y con base en antecedentes de decisiones emitidas por las mismas entidades.

La teoría clásica del servicio público, que ha subsistido a pesar de la crisis originada cuando el Estado para cumplir sus fines esenciales, se vio obligado a la realización de tareas propias de los particulares, a los cuales no se les podía aplicar el derecho administrativo, por esto subsisten los principios del interés general del derecho público, sobre las pretensiones de los particulares, con

relación a la prestación del servicio. Las consecuencias jurídicas se concretan a partir de la calificación como servicio público de unas actividades, según el artículo 365 constitucional, así la actividad sea prestada por el particular, el Estado deberá regularla, controlarla y vigilarla. Otros efectos jurídicos tienen que ver con la calificación de dichas actividades públicas que hace la ley 142/94, sobre la noción de esencial y domiciliario, efectos jurídicos que en el primer caso - esenciales - afectan el derecho de huelga y en el segundo caso - domiciliarios - tales consecuencias se extienden al señalamiento de tarifas con criterios de costos, solidaridad y redistribución de ingresos. (Art. 367 Inc. 1).

Los artículos 334 y 366 constitucionales, exigen la intervención estatal para garantizar el acceso a bienes y servicios básicos de los sectores de población más vulnerables, siendo la misma Corte Constitucional en sentencia C-580 de 1992, quien precisa la noción de solidaridad, así: "Las soluciones de las necesidades básicas insatisfechas de importantes sectores de la sociedad colombiana, es un compromiso de todos, esto es, de la sociedad, el Estado y los particulares."

La Redistribución del ingreso, está ligada al principio de solidaridad, entendido como un mecanismo para realizar aquella, dentro de la realidad económica social colombiana, siendo la constitución en el artículo 338 inciso 2, que deja a la ley el señalamiento de los criterios para fijar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios.

Otras consecuencias jurídicas son: La autorización a los entes públicos para conceder subsidios en los estratos menos favorecidos y el derecho de los usuarios a participar en la gestión y fiscalización de empresas estatales de servicios públicos domiciliarios. En el mismo sentido el artículo 370 superior, radica competencia al Presidente de la República para fijación de políticas generales de administración y control de eficiencia en los servicios públicos domiciliarios, la norma establece igualmente el control y vigilancia de los servicios públicos, que fue desarrollado por la ley 142/94.

Todo lo anterior fuerza a concluir, que Colombia no tiene una teoría purista en materia de servicios públicos, no existen referentes diferenciadores entre la teoría clásica y la anglosajona, pensamos que la prestación de los servicios públicos por parte del Estado colombiano, está demarcada por la concepción ideológica del Estado social de derecho, y comprende elementos de ambas teorías.

5.2. MARCO CONCEPTUAL

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Clasificación orientada por el artículo 367 constitucional y la ley 142 /94, que desarrolló tal precepto, señalando competencia a los municipios en la prestación de este tipo de servicios a los que define como: "...Aquellos que se prestan a las personas en su domicilio, habitación o propiedad, los cuales coinciden con los esenciales que fijó la citada ley, ellos son: Acueducto, Energía Eléctrica, Aseo, Alcantarillado, Distribución de Gas combustible.

SERVICIOS PÚBLICOS ESENCIALES: El artículo 56 constitucional dice: "...Se garantiza el derecho de huelga salvo en los servicios públicos esenciales definidos por el legislador" Aunque no se han definido por la ley, Varias normas han desarrollado tal concepto, es el caso de la ley 142/94, sobre servicios públicos domiciliarios a los cuales les da categoría de esenciales.

SERVICIOS PÚBLICOS CENTRALIZADOS. El artículo 365 superior en su inciso 2°, delimita el régimen jurídico para los servicios públicos, que será fijado por la ley, así como las competencias por parte del Estado directa o indirectamente, comunidades organizadas o por los particulares, a nivel centralizado o descentralizado.

SERVICIOS PÚBLICOS NACIONALES Y LOCALES: El artículo 356 constitucional, indica que la ley debe fijar los servicios públicos a cargo de la nación, y los entes territoriales, y el 367 ibídem, señaló que los servicios públicos domiciliarios serán a cargo de los municipios y los departamentos cumplen funciones de apoyo; la ley 142/94, estableció las competencias territoriales, (art. 6,7 8).

DIGNIDAD HUMANA: La dignidad humana o *dignidad de la persona* hace referencia al valor intrínseco de todo ser humano, independientemente de su raza, condición social o económica, edad, sexo, ideas políticas o religiosas. Es el principio que justifica y da su fundamento a todos los derechos humanos. la dignidad no solo es un derecho, es la base de todos los derechos.

DEFENSORÍA DEL USUARIO: Como su nombre lo indica nace inspirada en la figura de la defensoría pública; en Colombia, la noción de defensoría nace con la constitución de 1991” defensoría del pueblo “y de ahí las aplicaciones que se han venido dando en Colombia. Ejemplo: defensor del televidente, defensor los usuarios de los servicios de salud etc.

ENTE TERRITORIAL: Se entiende como una entidad territorial las personas jurídicas, de derecho público, que componen la división político-administrativa del Estado, gozando de autonomía en la gestión de sus intereses. Son entidades

territoriales los departamentos, municipios, distritos y los territorios indígenas y eventualmente, las regiones y provincias.

MUNICIPIO: Es la entidad territorial fundamental de la división político administrativa del estado, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que le señala la constitución y la ley y cuya finalidad es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio.

MUNICIPIO SOLEDAD: Es un municipio del departamento colombiano de Atlántico que forma parte del área metropolitana de Barranquilla, es la n° 6 en cuanto a población en Colombia la 3 en la región caribe de barranquilla, y Cartagena, también es la ciudad con mayor crecimiento de población en Colombia, en el 2005 tenía 455.734 y para el 2008 661.851

5.3. MARCO HISTÓRICO.

El conocimiento de la historia y el desarrollo de los servicios públicos domiciliarios, ayuda a la comprensión de las políticas públicas implementadas durante las diversas etapas y su interrelación con las potencias extranjeras dominantes en cada período. Además permite comprender las relaciones entre las políticas públicas y el capital privado nacional, al igual que genera una mayor comprensión sobre la incidencia de los servicios públicos en el desarrollo industrial y agrícola, y las condiciones de vida de la población en general.

Muestra igualmente la importancia de la participación del capital público en el desarrollo del Estado, en sus diferentes niveles, y en la formación y progreso de las ciudades, al igual que señala las deficiencias d en la prestación de los servicios en las zonas deprimidas de las áreas urbanas y en el mundo rural.

La historia de los servicios públicos en Colombia es relativamente nueva, como el país. No es igual en el mundo. En cualquier caso tanto en lo nacional como en lo mundial, el origen y, especialmente, el desarrollo de estos servicios, está ligado a dos hechos, uno, el desarrollo de las fuerzas productivas y, de manera particular, la transición del feudalismo al capitalismo, y dos, ese hecho, la transición conlleva la consecuente concentración de seres humanos en poblaciones.

Antes del desarrollo de los inventos producto del capitalismo, tales como la energía eléctrica, el teléfono, el tratamiento y conducción de aguas, y el manejo

de los residuos sólidos, los hombres hacían un uso energético simple de la madera y el carbón, no disponían de ningún sistema de saneamiento básico y, menos aun, de formas ágiles de telecomunicación. Durante muchos siglos, en los períodos conocidos en la historia como el *esclavismo* y el *feudalismo*, debido al poco grado de desarrollo de la humanidad y con ella de las fuerzas productivas, prácticamente no existían servicios públicos domiciliarios. Por largo tiempo, el hombre se limitó a disponer del agua para elementales usos domésticos y algún regadío en la producción agropecuaria. Usó la energía, apenas para alumbrarse y generar algo de calor. Y su comunicación se reducía a señales de humo y golpes de tambor.

Con el desarrollo de las fuerzas productivas, llegaron los inventos y con ellos nuevos desarrollos de fuerzas productivas y tras éstos, fueron apareciendo, en un largo proceso, los servicios públicos domiciliarios como los conocemos hoy. La utilización de la energía eléctrica en los procesos de producción, aceleró el capitalismo y, con éste vino la concentración de grandes masas de población en las ciudades, lo que obliga la construcción de infraestructuras y el desarrollo de tratamientos que permitieran atender las necesidades básicas de la creciente población. Desde ese momento, queda claro que los servicios públicos tienen como finalidad la atención de necesidades básicas para la industria, el agro y la población.

En Colombia, antes de la llegada de los españoles, la mayoría de los indígenas habitaba las zonas altas de las cordilleras, lo que les permitía disponer de

abundantes fuentes de agua y bosques, en donde hacían pesca artesanal, y sembrados de maíz y otros productos para su alimentación. La madera era usada para iluminarse, calentarse, cocer los alimentos y en para el uso en las viviendas. También la usaban para generar calor que les permitiera algunas labores de orfebrería. El agua, era para el uso doméstico, y prácticamente no contaban con elementos de comunicación a largas distancias. Algunas tribus disponían de señales de humo, pero no sabemos que tan eficientes eran¹³.

A Colombia, el desarrollo llegó tarde. Sólo a finales del siglo XIX y comienzos del XX se dan los primeros pasos para la atención con servicios públicos de la población concentrada en las principales, pero aún muy pequeña, ciudades del país. El nivel de atraso de la nación era grande y el desarrollo de los servicios públicos muy lento, porque el cambio del feudalismo heredado de España, al naciente capitalismo, también lo fue. Las primeras empresas de servicios surgen a causa de la presencia de inversión extranjera en la explotación de recursos naturales, el nacimiento de pequeñas industrias, la concentración de la población y el ingreso al país de algunos de los principales inventos del capitalismo. Dentro de las pioneras están las de acueducto y alcantarillado, las de aseo aparecen posteriormente. A finales del siglo XIX, nacen las primeras empresas de energía eléctrica en el país. En ese momento, Bogotá era la ciudad más grande, con algo menos de 100 mil habitantes, le seguían Cali, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla, que apenas superaban los 50 mil. Las de telegrafía y telefonía, aparecen en el siglo XX.

¹³ Oscar Gutiérrez Reyes Asesor Nacional de las Ligas de Usuarios de Servicios Públicos
Medellín, 1 de Julio de 2006

Como se anotó, entre finales del siglo XIX y comienzos del XX nacen en todo el país empresas de servicios públicos, fundamentalmente, de energía y acueducto. Las primeras, inicialmente dedicadas a resolver el problema del servicio de alumbrado público, y después a atender las necesidades propias del consumo residencial e industrial. El servicio de energía por ejemplo, se prestó sólo durante la noche por muchos años. Casi 20 años después de creadas comenzaron a prestar el servicio de energía durante el día. Y en el caso de las fábricas, sucedió al contrario. En cuanto a las segundas, las de Agua y Alcantarillado, lo que inicialmente hacen son conducciones de agua hasta piletas en las cuales los usuarios recogían con vasijas el líquido, posteriormente prestan el servicio domiciliario e industrial, pero con deficientes sistemas de tratamiento y conducción de las aguas. En esta etapa comienza la construcción de algunos sistemas de alcantarillado.

Al comienzo de la formación de empresas de servicios públicos, se crearon empresas con presencia de capital extranjero; este es el caso de Barranquilla y otras ciudades.

Entre 1919 y 1920 aparecieron en los periódicos, tan solo de Bogotá, más de ochenta artículos criticando a la compañía de energía y proponiendo la creación de otra empresa que “frenara los abusos que se cometían con los clientes de la empresa”. Dada esta situación, el concejo de la ciudad se vio obligado a autorizar la creación de otra empresa que, efectivamente, con el correr de los

años, comenzó a funcionar. Con el poco andar de la competencia, las dos empresas decidieron fusionarse y terminaron vendiéndole a la ciudad las empresas sobre valuadas.

Estos acontecimientos, sumados a la reforma constitucional de 1936, llevaron a un largo proceso en el cual, los municipios, los departamentos y la nación fueron adquiriendo la propiedad de las empresas, al comienzo, convirtiéndolas en compañías de capital mixto y posteriormente, volviéndolas completamente estatales. En el caso de las comunicaciones, sucedió de igual manera. En acueducto y alcantarillado, el camino hacia su estatización fue el de declarar las fuentes de agua como patrimonio de la Nación.

La escasa capacidad reguladora y controladora del estado frente a las compañías privadas, fue originando una serie de tensiones en el modelo que se manifestaron en el régimen tarifario y el tema de los monopolios; estas tensiones se vieron agravadas por la debilidad financiera de los municipios y por la corrupción de sus autoridades, especialmente en los concejos municipales; a su vez, la escasez del capital privado no pudo sostener el ritmo de las inversiones.

El crecimiento demográfico de las ciudades y la excesiva presión de la demanda, que no pudo ser satisfecha, hicieron que empezara a imponerse la visión de que era necesario fortalecer el papel del sector oficial.

A partir del 95, lo que se da es un proceso de inversión directa por medio de la compra a menos precio de las empresas, lo que conocemos como *privatización*, política definida por el Consenso de Washington, que es aplicada por el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial y otros organismos de crédito. Esta política, conocida también como apertura económica o neoliberalismo, no es otra cosa que un mayor control imperial. Y aunque, el sector sigue creciendo, ya no lo hace como en años anteriores, por ejemplo, entre 1990 y 2004, los servicios de acueducto y alcantarillado por ejemplo, crecieron apenas un 1% anual. ¿Cómo se explica este hecho? La razón es que en la inversión directa, el inversor espera garantías para el pronto retorno de sus capitales y réditos y por tanto no tiene interés en hacer inversiones de largo plazo, atender los sectores más pobres de la población ni promover el desarrollo tecnológico. Los capitales son cobardes, y los imperialistas sí que lo son; no invierten sino en aquellos negocios en los que se les garanticen altas utilidades y buenas y rápidas tasas de retorno.

Tras la aprobación de la reforma constitucional, se tramitan y aprueban un conjunto de leyes marco a fin de facilitar la aplicación de las exigencias del imperio en cada uno de los sectores. En Educación, se expidió la Ley 115, que es menos lesiva gracias a la lucha de los maestros; en Salud y Seguridad Social, la Ley 100; las leyes 50 y 60 de Reforma Laboral, y la Ley 142, que modifica toda la legislación en Servicios Públicos. También se dieron modificaciones en política exterior, aduanera, arancelaria, y de impuestos, y en el estatuto cambiario. Se modificaron las leyes y se eliminaron las instituciones que

protegían la producción industrial y agraria y el trabajo nacional. O sea, todo el paquete de reformas que promovió César Gaviria. En lo que a servicios públicos respecta, las leyes 142 y 143 definen las políticas que se aplicarían desde ese gobierno y que continúan en el de Uribe Vélez.

5.4. MARCO LEGAL

La Constitución Política De Colombia elevo a rango superior el tema de los servicios públicos domiciliarios, teniendo en cuenta la necesidad que estos representan, por tal motivo este grupo investigativo guiado en la relevancia del tema de consideración tocara los puntos jurídicos en los cuales se baso el constituyente de 1991.

Artículo 1 CN. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Artículo 2 CN. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás

derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

ARTICULO 13 CN. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Artículo 29 CN. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.

Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.

En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable.

Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por el, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho.

Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso

Artículo 78 C.N.: La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

Artículo 83 CN. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

Artículo 94 CN. La enunciación de los derechos y garantías contenidos en la Constitución y en los convenios internacionales vigentes, no debe entenderse como negación de otros que, siendo inherentes a la persona humana, no figuren expresamente en ellos.

Artículo 209 CN. La función administrativa esta al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Artículo 311 CN. Al municipio como entidad fundamental de la división político administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.

Artículo 313 núm. 1 CN. Corresponde a los concejos:

Reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio.

Artículo 315 núm. 5 CN. Son atribuciones del alcalde:

Presentar oportunamente al Concejo los proyectos de acuerdo sobre planes y programas de desarrollo económico y social, obras públicas, presupuesto anual de rentas y gastos y los demás que estime convenientes para la buena marcha del municipio.

Artículo 365 CN. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberán

indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.

Artículo 366 CN. El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación.

Artículo 367 CN. La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos.

Los servicios públicos domiciliarios se prestarán directamente por cada municipio cuando las características técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen, y los departamentos cumplirán funciones de apoyo y coordinación.

La ley determinará las entidades competentes para fijar las tarifas.

Artículo 368 CN. La Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos

presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas.

Artículo 369 CN. La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio.

Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.

Artículo 370 CN. Corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.

Artículo 5 Numeral 5.1 y 5.2 Ley 142 de 1994. Competencia de los municipios en cuanto a la prestación de los servicios públicos. Es competencia de los municipios en relación con los servicios públicos, que ejercerán en los términos de la ley, y de los reglamentos que con sujeción a ella expidan los concejos:

5.1. Asegurar que se presten a sus habitantes, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, y telefonía

pública básica conmutada, por empresas de servicios públicos de carácter oficial, privado o mixto, o directamente por la administración central del respectivo municipio en los casos previstos en el artículo siguiente.

5.2. Asegurar en los términos de esta Ley, la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las entidades que prestan los servicios públicos en el municipio.

Artículo 9° ley 142 de 1994. Derecho de los usuarios. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley

9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

9.3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Parágrafo. Las Comisiones de Regulación, en el ejercicio de las funciones conferidas por las normas vigentes, no podrá desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la ley.¹⁴

Artículo 62 ley 142 de 1994. Modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 10.

Organización. En desarrollo del artículo 369 de la Constitución Política de Colombia, en todos los municipios deberán existir "Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliario" compuestos por usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de uno (1) o más de los servicios públicos a los que se refiere esta ley, sin que por el ejercicio de sus funciones se causen honorarios.

La iniciativa para la conformación de los comités corresponde a los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales. El número mínimo de miembros de los comités será el que resulte de dividir la población del respectivo municipio o distrito por diez mil (10.000), pero no podrá ser inferior a cincuenta (50). Para el Distrito Capital el número mínimo será de doscientos (200).

¹⁴ Sentencia de Consejo de estado de 14 de junio de 2001 Dr Alier Hernandez Henrriquez Ap.2009.
Concepto de Supersevicios Publicos Domiciliarios 20001300000269

Para ser miembro de un "Comité de Desarrollo y Control Social", se requiere ser usuario, suscriptor o suscriptor potencial del respectivo servicio público domiciliario que vaya a vigilar, lo cual se acreditará ante la asamblea de constitución del correspondiente comité, con el último recibo de cobro, o en el caso de los suscriptores potenciales, con la solicitud debidamente radicada en la empresa de que se trate o con constancia de residencia expedida por la autoridad competente para el caso de los usuarios cuando no dispongan de recibo. Igualmente, se requiere haber asistido y figurar en el listado de asistentes de la asamblea de constitución del comité o de cualquiera de las sucesivas asambleas de usuarios.

La participación de un usuario, suscriptor o de un suscriptor potencial en todas las asambleas y deliberaciones de un "Comité de Desarrollo y Control Social", será personal e indelegable.

Los comités se darán su propio reglamento y se reunirán en el día, lugar y hora que acuerden sus miembros según registro firmado por los asistentes que debe quedar en el acta de la reunión; el período de los miembros del comité será de dos (2) años, pero podrán continuar desempeñando sus funciones mientras se renueva.

Una vez constituido un comité, es deber de las autoridades municipales y de las empresas de servicios públicos domiciliarios ante quienes solicite inscripción reconocerlo como tal, para lo cual se verificará, entre otras cosas, que un mismo usuario, suscriptor o suscriptor potencial no pertenezca a más de un Comité de un mismo servicio público domiciliario. Será causal de mala conducta para los

alcaldes municipales y los funcionarios de las empresas prestadoras, no reconocerlos dentro de los términos definidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994; igualmente, vencido el término se entenderá que el comité ha sido inscrito y reconocido.

Cada uno de los comités elegirá entre sus miembros para un período un "vocal de control", quien actuará como 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.

El período de los vocales de control será de dos (2) años, pero podrán continuar en ejercicio de sus funciones hasta tanto no se realice nueva elección.

La constitución de los comités y las elecciones de sus juntas directivas podrán impugnarse ante el Personero del municipio donde se realicen. Las decisiones de este serán apelables ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En las elecciones a que se refiere el presente artículo, será causal de mala conducta para cualquier servidor público y en general para cualquier funcionario de una persona prestadora de uno o varios de los servicios públicos a que se refiere la presente ley, entorpecer o dilatar la elección, coartar la libertad de los electores o intervenir de cualquier manera a favor o en contra de los candidatos.

Corresponderá al Alcalde de cada municipio o distrito velar por la conformación de los comités, quien garantizará que tres (3) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley exista en su municipio, por lo menos, un comité.

Parágrafo. En los municipios en que 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.

Artículo 63 ley 142 de 1994. Funciones. Con el fin de asegurar la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las empresas de servicios públicos domiciliarios, los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios ejercerán las siguientes funciones especiales:

63.1. 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.

63.2. 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.

63.3. Solicitar la modificación o reforma de las decisiones que se adopten en materia de estratificación.

63.4. 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.

Artículo 79 numeral 1, 2, 7, 12, 18, 25, 26, 29, 31 de la ley 142 de 1994.

Modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 13. Funciones de la Superintendencia. Las personas prestadoras de servicios públicos y aquellas que, en general, realicen actividades que las haga sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994, estarán sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos. Son funciones de esta las siguientes:

1. Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.

2. Vigilar y controlar el cumplimiento de los contratos entre las empresas de servicios públicos y los usuarios, y apoyar las labores que en este mismo sentido desarrollan los "comités municipales de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios"; y sancionar sus violaciones.

7. Vigilar que los subsidios presupuestales que la Nación, los departamentos y los municipios destinan a las personas de menores ingresos, se utilicen en la forma prevista en las normas pertinentes.

12. Adjudicar a las personas que iniciaron, impulsaron o colaboraron en un procedimiento administrativo, tendiente a corregir violaciones de las normas relacionadas especialmente con los servicios públicos, una parte de las multas a la que se refiere el numeral 81.2 del artículo 81 de la Ley 142 de 1994, para resarcirlos por el tiempo, el esfuerzo y los gastos y costos en que hayan incurrido o por los perjuicios que se les hayan ocasionado. Las decisiones respectivas podrán ser consultadas a la Comisión de Regulación del servicio público de que se trate. Esta adjudicación será obligatoria cuando la violación haya consistido en el uso indebido o negligente de las facturas de servicios públicos, y la persona que inició o colaboró en el procedimiento haya sido el perjudicado.

18. Supervisar el cumplimiento del balance de control, en los términos del artículo 45 de la Ley 142 de 1994

25. Sancionar a las empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios.

26. Dar traslado al Departamento Nacional de Planeación de la notificación que le efectúen los alcaldes en desarrollo de lo establecido en el artículo 101.3 de la Ley 142 de 1994.

29. Resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994

31. Podrá ordenar en el acto administrativo que resuelva el recurso de apelación de que tratan los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, la devolución de los

dineros que una empresa de servicios públicos retenga sin justa causa a un usuario, dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación de la decisión respectiva.

Artículo 80 núm. 80.1, 80.2, 80.3, 80.4 ley 142 de 1994. Funciones en relación con la participación de los usuarios. La Superintendencia tendrá, además de las anteriores, las siguientes funciones para apoyar la participación de los usuarios:

80.1. Diseñar y poner en funcionamiento un sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios.

80.2. Derogado y función suprimida por el Decreto 1165 de 1999, artículo 29. Asegurar la capacitación de los vocales dotándolos de instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo de fiscalización, y contar con la información necesaria para representar a los comités.

80.3. Derogado y función suprimida por el Decreto 1165 de 1999, artículo 29. Proporcionar el apoyo técnico necesario, para la promoción de la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia.

80.4. Sancionar a las empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios.

Artículo 81 núm. 81.1, 81.2 ley 142 de 1994. Sanciones. La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios podrá imponer las siguientes sanciones a

quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta:

81.1. Amonestación.

81.2. Multas hasta por el equivalente a 2000 salarios mínimos mensuales. El monto de la multa se graduará atendiendo al impacto de la infracción sobre la buena marcha del servicio público, y al factor de reincidencia. Si la infracción se cometió durante varios años, el monto máximo que arriba se indica se podrá multiplicar por el número de años. Si el infractor no proporciona información suficiente para determinar el monto, dentro de los treinta días siguientes al requerimiento que se le formule, se le aplicarán las otras sanciones que aquí se prevén. Las multas ingresarán al patrimonio de la Nación, para la atención de programas de inversión social en materia de servicios públicos, salvo en el caso al que se refiere el numeral 79.11. Las empresas a las que se multe podrán repetir contra quienes hubieran realizado los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción. La repetición será obligatoria cuando se trate de servidores públicos, de conformidad con el artículo 90 de la Constitución.

Artículo 130 ley 142 de 1994, Modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 18.

Partes del contrato. Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios

públicos. (Nota: Este inciso fue declarado exequible por la Corte Constitucional en las Sentencias C-493 de 1997 y C-690 de 2002.).

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los "deberes especiales de los usuarios del sector oficial".

Parágrafo. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma. (Nota: Este parágrafo fue declarado exequible condicionalmente por la Corte Constitucional en la Sentencia C-150 de 2003, en relación con los cargos analizados en la misma.).

Artículo 133 ley 142 de 1994. Abuso de la posición dominante. Se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos, en los contratos a los que se refiere este libro, en las siguientes cláusulas:...

Artículo 136 ley 142 de 1994. Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio.

La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.

Artículo 137 ley 142 de 1994. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

Artículo 138 ley 142 de 1994. Suspensión de común acuerdo. Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato. (Nota: Las expresiones señaladas con negrilla en este artículo fueron declaradas exequibles por la Corte Constitucional en la Sentencia C-389 de 2002.).

Artículo 139 ley 142 de 1994. Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:...

Artículo 140 ley 142 de 1994. Modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 19. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:...

Artículo 141 ley 142 de 1994. Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato. (Nota: Este inciso fue declarado exequible por la Corte Constitucional en la Sentencia C-389 de 2002.).

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio. (Nota: Este inciso fue declarado exequible por la Corte Constitucional en la Sentencia C-389 de 2002.).

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien

mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos. (Nota: Este inciso fue declarado exequible por la Corte Constitucional en la Sentencia C-389 de 2002.).

Artículo 142 Ley 142 De 1994. Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

Inciso modificado por el Decreto 266 de 2000, artículo 39. Las comisiones de regulación fijarán plazos máximos para el restablecimiento del servicio, teniendo en cuenta las características de cada servicio".

Artículo 144 Ley 142 De 1994. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.

Artículo 145 Ley 142 De 1994. Control sobre el funcionamiento de los medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

Artículo 146 Ley 142 De 1994. La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario...

Artículo 147 Ley 142 De 1994. Naturaleza y requisitos de las facturas. Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos...

Artículo 148 ley 142 de 1994. Modificado por el Decreto 266 de 2000, artículo 38. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago...

Artículo 149 Ley 142 De 1994. De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Artículo 150 Ley 142 De 1994. De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. (Nota: El aparte resaltado en negrilla fue declarado exequible por la Corte Constitucional en la Sentencia C-060 del 1 de febrero de 2005 y por lo cargos analizados en la Sentencia.).

Artículo 151. Artículo modificado por la Ley 812 de 2003, artículo 131. En el contrato de Condiciones Uniformes se podrá establecer que una parte del pago de los servicios públicos confiera al suscriptor o al usuario el derecho a adquirir acciones o partes de interés social en las empresas oficiales, mixtas o privadas. Así mismo, en dichos contratos se podrá establecer que una parte del pago de los servicios públicos otorgue a los suscriptores o usuarios el derecho a participar en los Fondos de Capitalización Social que se constituyan, para la prestación de los servicios públicos de los cuales son beneficiarios.

Artículo 152 ley 142 de 1994. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

Artículo 153 ley 142 de 1994. De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "oficina de peticiones, quejas y recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa..

Artículo 154 ley 142 de 1994. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley...

Artículo 155 ley 142 de 1994. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos. (Nota: Este inciso fue declarado exequible

condicionalmente por la Corte Constitucional en la Sentencia C-558 del 31 de mayo de 2001.).

Artículo 156 Ley 142 De 1994. De las causales y trámite de los recursos. Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

Artículo 157 Ley 142 De 1994. De la asesoría al suscriptor o usuario en el recurso. Las personerías municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

Artículo 158 Ley 142 De 1994. Del término para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

Parágrafo.- Adicionado por el Decreto 1122 de 1999, artículo 76. (Este declarado inexecutable por la Corte Constitucional en la Sentencia C-923 del 18 de noviembre de 1999, providencia confirmada en las Sentencias C-924 de 1999, C-949 de 1999, C-950 de 1999, C-952 de 1999, C-954 de 1999, C-955 de 199, C-965 de 1999, C-967 de 1999, C-969 de 1999, C-991 de 1999, C-992 de 1999, C-993 de 1999, C-994 de 1999, C-015 de 2000, C-042 de 2000, C-044 de

2000, C-130 de 2000, C-131 de 2000, C-273 de 2000, C-387 de 2000, C-430 de 2000 y C-434 de 2000.). El reconocimiento del silencio administrativo positivo opera de pleno de derecho sin que se requiera la protocolización de la constancia o copia de la petición, queja o recurso. Una vez el usuario informe a la Superintendencia que una empresa de servicios públicos no ha reconocido oportunamente el silencio positivo, aquella ordenará el reconocimiento y ejecución del mismo. En caso de renuencia al reconocimiento o ejecución se procederá a aplicar las sanciones administrativas respectivas.

Artículo 159 ley 142 de 1994. Modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 20.

De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos. La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

Parágrafo. Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia.

Artículo 3 Núm. 5 Ley 136 De 1994: Funciones: Corresponde al municipio:

Solucionar las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios, vivienda recreación y deporte, con especial énfasis en la niñez, la mujer, la tercera edad y los sectores discapacitados, directamente y en concurrencia, complementariedad y coordinación con las demás entidades territoriales y la Nación, en los términos que defina la ley.

Directiva Presidencial 04 de 2006.

1. Brindar auxilio y cooperación para el cumplimiento de las funciones y la realización de los fines de las Ligas y Asociaciones de Consumidores, así como promover la creación en cada municipio de una Oficina de Protección al Consumidor y metrología legal y la implementación de un procedimiento para atender quejas y reclamos de los consumidores.
2. Buscar la reactivación de los Consejos de Protección al Consumidor, apoyar la creación de Asociaciones y Ligas de Consumidores y coadyuvar en su fortalecimiento.

5.5. ANTECEDENTES

En América latina, se han dado experiencias importantes de gestión y organización de los consumidores a través del impulso y acompañamiento de la ONG Consumer, en Colombia hace varios años, se ha intentado conformar ligas de usuarios y consumidores y las primeras de ellas, se dedicaron a confrontar los abusos de entidades prestadoras de servicios públicos domiciliario, sin mayor trascendencia; mas reciente aun, es la conformación, con representantes de consumidores de diferentes regiones del país, de Consumidores Colombia (COCO) filial de la ONG Internacional.

Al entrar en vigencia el Régimen De Los Servicios Públicos Domiciliarios, Ley 142 De 1994, un nuevo contingente de ciudadanos y ciudadanas se agruparon entorno a los denominados Comités De Desarrollo v Control Social. Sin embargo, por el horizonte de acción que se les trazó en la ley se han quedado cortos, en la medida en que la producción de bienes y servicios del país, terminan siendo consumidos o utilizados en un alto porcentaje en los hogares colombianos.

Siendo así, se requiere entonces de escenarios de ínter actuación más amplios en los que los productores. Consumidores y autoridad pública, converjan en la búsqueda conjunta de satisfactorios fundamentados en los más altos estándares de calidad.

En tal contexto, surge la directiva presidencial 04 de 2006 y el emplazamiento que se les hace a través de ella a los Alcaldes y Gobernadores.

La propuesta contenida en este documento: Creación y Consolidación De La Red Departamental De Usuarios y Consumidores, interpreta debidamente el mandato presidencial contenido en la circular 04 de 2006 garantizando en el inmediato futuro, una tribuna para divulgar el alcance de la gestión integral del Estado, en el contexto municipal de Soledad Atlántico.

6. METOLOGIA PROPUESTA

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se dirigirá bajo el enfoque investigativo, con un tipo de estudio y conocimiento de nivel propositivo, debido que se propone crear un comité de defensa y protección para los usuarios o consumidores de los servicios públicos domiciliarios en el municipio de Soledad Atlántico.

Se buscará que la propuesta investigativa se lleve a cabo en el municipio de Soledad y posteriormente se extienda a todos los municipios del departamento del Atlántico y luego a nivel Nacional, por tal motivo se considera aplicada.

7. IMPACTO Y RESULTADOS ESPERADOS.

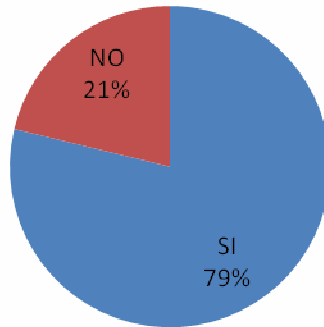
La Corporación Universitaria Rafael Núñez, en su afán gestor de formar profesionales no solo con una capacidad intelectual para lograr confrontar las problemáticas de un país, sino que también preocupada por capacitar personas con sensibilidad y vocación social, se ha motivado este grupo investigativo en presentar el proyecto de tesis “Propuesta de creación del comité de la defensoría de los usuarios o consumidores de los servicios públicos domiciliarios como dependencia del ente territorial, en el municipio de Soledad departamento del Atlántico.” y así brindar a las personas menos favorecidas una mejor ayuda basadas en herramientas jurídicas, todo lo anterior, orientados bajo el enfoque de la misión y visión universitaria Nuñista y, no perdiendo de vista el derecho de todas las personas a una vida digna, el derecho a la defensa, el derecho al debido proceso, y el respeto a la dignidad humana con base en el principio de la igualdad real o efectiva, que proyecte la autonomía del ciudadano y la efectiva de sus derechos fundamentales como lo reza la constitución de 1991 dentro del Estado Social De Derecho, pues el Estado esta al servicio de la comunidad.

El grupo de estudio complacido en colaborarle a la comunidad, le expreso así mismo que podrían atenderle los casos que estos presentaran con las empresas de servicios públicos domiciliarios enfáticamente en la urbanización la arboleda del Municipio de Soledad, las personas atentas al ofrecimiento expuesto por los ahora egresados y aspirantes a abogados, aceptaron muy complacidos que asumieran la defensa de sus intereses en las controversias surgidas con las empresas prestadoras del sector, entre los procesos que se presentaron destacamos unos en particular que fueron de gran análisis y que presentaron

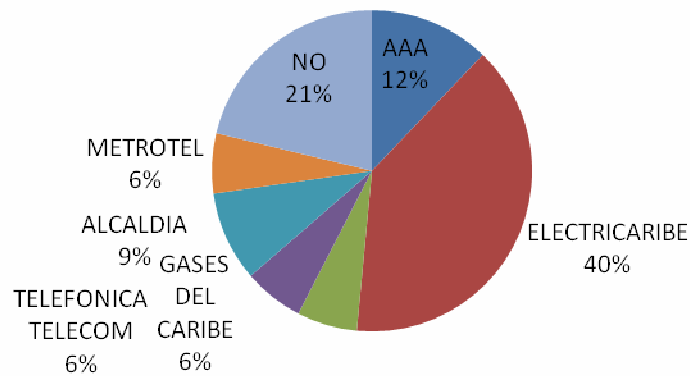
resultados positivos para los usuarios, que se anexaran al trabajote grado, a la población que logramos apoyar, se les hicieron valer sus derechos y se les anuncio que esta en cabeza del municipio, la creación de la defensoría del usuario de los servicios públicos domiciliarios, como una dependencia de la administración, los usuarios a esta propuesta se mostraron interesados y apoyan la gestión.

8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE LA PREGUNTA 1 ITEM1

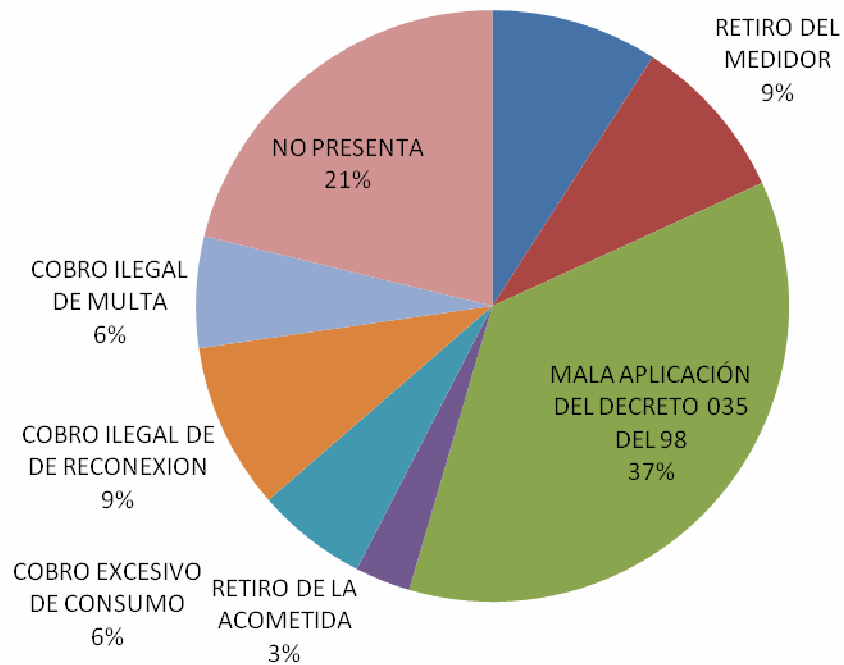


RESULTADO DE LA ENCUESTA DE LA PREGUNTA No 1 ITEM2

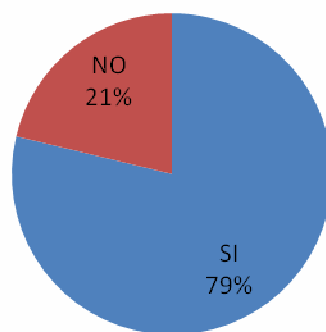


RESULTADO DE LA ENCUESTA DE LA PREGUNTA N 1 ITEM 3

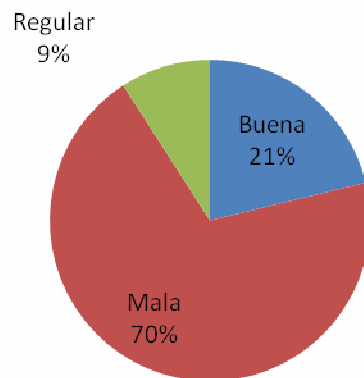
CONSUMO NO FACTURADO Y MULTA 9%



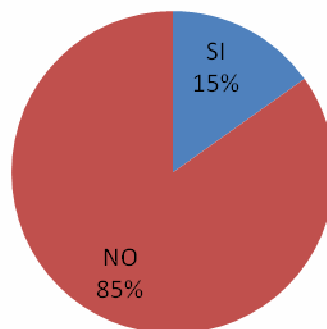
RESULTADO DE LA ENCUESTA DE LA PREGUNTA No1 ITEM 4



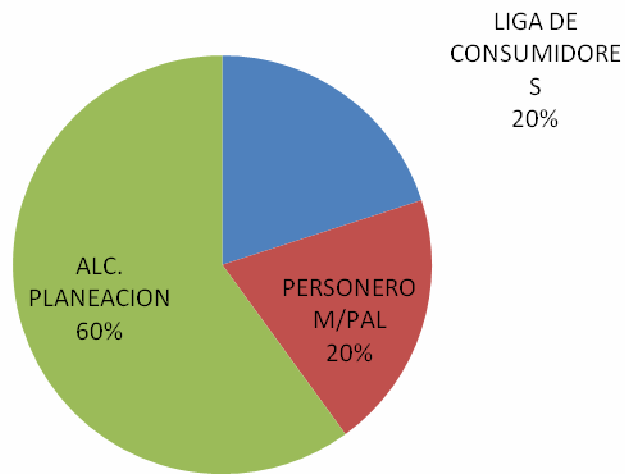
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE LA PREGUNTA No 2



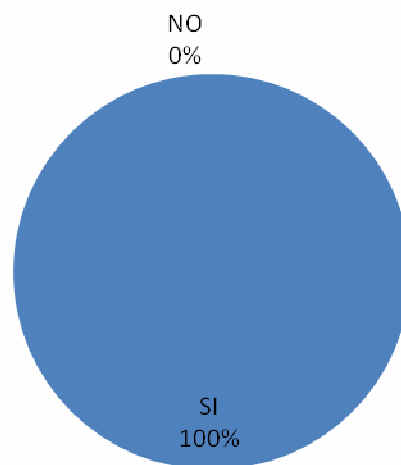
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE LA PREGUNTA N3 ITEM 1



RESPUESTA DE LA ENCUESTA DE LA PREGUNTA N3 ITEM 2



RESULTADOS DE LA RESPUESTA DE LA PREGUNTA N 4



Pregunta N° 1.

Ha tenido usted controversias con alguna empresa prestadora de servicios públicos? (SI) (NO), en caso afirmativo Cual.

Narre su caso brevemente.

Cree usted que la empresa prestadora en su caso particular se extralimitó en sus decisiones administrativas. (SI) (NO).

A esta pregunta en su primer ítem, podemos inferir razonablemente que un gran porcentaje de la población escogida para llevar a cabo el estudio ha presentado controversias alguna vez con las empresas de servicios públicos, así las cosas el servicio no es prestado correctamente en todos los puntos de vista y se hace necesario mejorar la situación.

Al ítem 2 de la pregunta uno, tenemos que se presentan controversias con las distintas empresas de servicios públicos domiciliarios pero se resaltan: Electricaribe y la empresa triple A, de la población encuestada son mas los que han tenido controversias con la empresa Electricaribe y es de la que a diario se reciben mas quejas, se hace necesario que las empresas traten de cambiar la imagen que tienen actualmente.

Al ítem tres de la pregunta uno tenemos que por diversos motivos se presentan las controversias, podemos destacar que en el sector encuestado, la mala aplicación del decreto de adopción por medio del cual se fijo la estratificación no

se le a dado en este sector la aplicación correspondiente, por tal motivo es menester realizar un estudio conducente que logre determinar la población total que presenta esta situación y conjuntamente solucionar la situación.

Al ítem numero 4 de la pregunta uno, la empresa se extralimita en sus decisiones administrativas al imponer multas, y causándole detrimento al patrimonio de los usuarios sin garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa.

Pregunta N° 2

Como cree usted que son las actuaciones de las empresas prestadoras de servicios públicos, para con sus usuarios. (Buena) (Mala) (Regular).

En la segunda pregunta, las personas consideran que las empresas de servicios públicos constantemente incurren en acciones antijurídicas calificando en un 70% como mala las acciones administrativas de los prestadores, buena un 21% y regular un 9%.

Pregunta N° 3

Conoce usted donde podrían colaborarle a usted con la asesoría jurídica gratuita en caso de controversia con las empresas prestadoras? (SI) (NO).

En caso afirmativo Quien.

A la pregunta numero tres, las personas desconocen quienes pueden colaborarle cuando se representen controversias con las empresas de servicios públicos, cuando normalmente existen varias entidades que podrían prestarle asesoria sobre su caso en particular, ahora, se hace necesario crear campañas para que las personas tengan conocimientos sobre quienes podrían ayudarlos.

Al ítem dos de la pregunta numero 3, tenemos que es de conocimiento por parte de las pocas personas que distinguían que podría existir algún ente que ayudara con las situaciones o controversias presentadas con las empresas de servicios públicos y los resultados fueron: la secretaria de Planeación Municipal, la Liga de Consumidores, y el Personero Municipal.

Pregunta N° 4

Comparte usted la idea que exista una oficina de la Alcaldía Municipal que resuelva las controversias entre los usuarios y las empresas de servicios públicos (SI) (NO).

A la pregunta 4, las personas se mostraron muy interesadas en que se creara una oficina para atender las situaciones generadas de la prestación de los servicios públicos, que son catalogadas como controversias, apoyan al 100% la creación de la dependencia de la alcaldía para la defensa de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

9. CONCLUSIONES.

En las oficinas del despacho del alcalde municipal de soledad se radico el proyecto identificado como la defensoría de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, causando este un gran impacto a nivel interno, en respuesta a la inquietud causada, se han intercambiado ideas en pro de mejorar algunos aspectos del proyecto y sobre la economía del mismo, ya que no existe suficiente presupuesto para costear un proyecto de esta magnitud, a fin de cuentas se esta por determinar la viabilidad del proyecto para llevarlo a cabo en el municipio de soledad y así garantizarle los derechos a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Una experiencia muy fructífera se presento en el municipio del Carmen de Bolívar, donde también se presento el proyecto y fue acogido con mucha complacencia por parte de la administración y la comunidad ya que coincidentalmente se algo similar hace parte del plan de desarrollo del municipio, llevado a cabo en un principio exitosamente, pero por asuntos ajenos a la voluntad de la alcaldía y del contratista, quedo el proyecto en estado suspensivo.

Entrando en funcionamiento el proyecto a nivel del municipio de soledad se fortalece la imagen corporativa del municipio, brindándole a la comunidad la oportunidad de ser parte activa del desarrollo al ofrecerles elementos para su intervención, tanto en la administración como en el desarrollo y evolución de las empresas prestadoras.

Al momento de entrar en operación el proyecto se habilitan interlocutores en cada localidad para que los usuarios hagan parte activa y utilicen el proyecto con efectividad, garantizándoseles los derechos.

Como lo establece la constitución nacional, esta cabeza del estado la prestación de los servicios públicos, así mismo garantizar que estos sean efectivos, eficientes y de calidad, los legisladores en su afán de garantizar dicho mandamiento constitucional crearon la ley 142 de 1994 por medio de la cual se establecen unos requisitos mínimos fundamentales que se deben cumplir, en la prestación de los servicios delegándole la labor a los alcaldes municipales, en los que estén la administración de las empresas de servicios públicos, y en las que no, los obliga a hacer cumplir lo establecido en el artículo 5 de la citada ley, nuestro objetivo dentro del programa es garantizar este artículo.

efectivamente se presentó demanda de inconstitucionalidad, con el fin de declarar inexecutable el artículo 140, 141 de la ley 142 de 1994 en vista que este atenta contra la buena imagen del usuario y le otorga inconscientemente a los funcionarios de las empresas prestadoras la facultad de policía judicial o estos lo toman de tal manera, y son estos quienes la ejercen al irrumpir en los hogares para realizar inspecciones a los medidores sin previa autorización del usuario vulnerando de igual forma el derecho a la intimidad y al debido proceso.

Hasta la fecha de la entrega de la tesis de grado los HONORABLES MAGISTRADOS no se habían pronunciado con respecto al caso en mención,

con el fallo a favor, se garantizaran los derechos fundamentales de los usuarios anteriormente citados.

Como se presupuestó a lo largo de la tesis de grado se creó un manual denominado herramientas jurídicas con que cuentan los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, por medio del cual los propios usuarios palpan la argumentación jurídica con que cuentan para enfrentar a las empresas de servicios públicos y así crean cultura de excelencia en la prestación del servicio, que es el principal objetivo de la constitución y la ley, como dice el viejo y conocido refrán, “la exigencia lleva a la excelencia”

Realizados los estudios de factibilidad de la propuesta tenemos que es viable iniciar con el proyecto, puesta en marcha el mismo se logrará garantizarle a la comunidad sus derechos y oportunidad de intervenir en la efectiva prestación de los servicios públicos, con este proyecto crearemos una nueva cultura en los servicios públicos tratando de llegar a la excelencia que es el objetivo general, la sociedad es parte integral del estado, administráramos por el ejecutivo y en el caso que nos ocupa el alcalde municipal, ahora bien es dable operar con el proyecto ya que en él se muestran las ganas de colaborar a nuestros semejantes con la ayuda de la administración, como lo reza la constitución nacional.

10. RECOMENDACIONES.

Teniendo en cuenta que se busca la excelencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y al tenor del artículo 209 Superior¹⁵, es de sentido conocimiento que aun cuando las empresas sean privadas y busquen beneficio económico, esta en cabeza del estado garantizar la efectiva prestación en beneficio común, una forma de hacerlo son ilustrando y capacitando al usuario son sus derechos y como exigirlos.

- 1) Conjuntamente con las Acciones Comunes de los barrios del municipio de Soledad, crear campaña de capacitación, para los usuarios y suscriptores de los servicios públicos.
- 2) Realizar encuestas masivas sobre la calidad de los servicios prestados por las diversas empresas.
- 3) Teniendo en cuenta el numeral anterior con los resultados exigirles a las empresas prestadoras, exigir que mejoren las falencias que se evidencien.
- 4) Ejercer planamente control y vigilancia sobre la calidad de los servicios prestados.
- 5) Crear campañas de sensibilización para la buena utilización de los servicios, y así obtener grandes beneficios.

Crear una nueva cultura de los Servicios Públicos es la recomendación global.

¹⁵ Artículo 209. **La función administrativa esta al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.**

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

11. BIBLIOGRAFÍA

- GÓMEZ Sierra Francisco, Constitución política de Colombia de 1991 editorial Leyer junio de 2006 Bogotá Colombia.
- SÁNCHEZ Luque Guillermo, ley 142 de 1994, editorial imprenta nacional de Colombia de mayo de 2002.
- SÁNCHEZ Luque Guillermo, ley 689 de 2001, editorial imprenta nacional de Colombia de mayo de 2002.
- LIÑAN Osorio Pablo Emilio código penal colombiano editorial Legis de marzo de 2006.
- LIÑAN Osorio Pablo Emilio código de procedimiento penal colombiano editorial Legis de marzo de 2006.
- BERMÚDEZ Navarro Rosmira Patricia ley 136 de 1994 editorial momo ediciones de abril 26 de 2005.
- PEREZ Escobar Jacobo, Derecho Constitucional Colombiano, Temis Bogotá, 1997, Pág. 446 - 452.
- CUENTAS Cervantes Rafael, medios de defensa del usuario de los servicios públicos domiciliarios frente a las empresas prestadoras, Leyer Bogotá, 2004, Pág. 29 – 37.