



Libertad y Orden

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Prosperidad
para todos





Libertad y Orden

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

PROTECCIÓN DEL USUARIO O CONSUMIDOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Prosperidad
para todos



CONTENIDO

- Análisis del marco constitucional y legal de protección al usuario de los servicios públicos domiciliarios.
- Avances en la protección de los derechos de los servicios públicos.
- Efectos de la regulación en la relación usuario-empresa.



Libertad y Orden

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

- ✓ ANTES QUE ENTRAR A SEÑALAR UN LISTADO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SPD, ESTA PRESENTACIÓN PRETENDE, A PARTIR DEL ANÁLISIS CONSTITUCIONAL Y LEGAL DEL RÉGIMEN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, SEÑALAR LAS CARACTERÍSTICAS DE TALES SERVICIOS, CON EL FIN DE ESTABLECER LA IMPORTANCIA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS A PARTIR DE SU ESPECIAL PROTECCIÓN.



Libertad y Orden

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

- **ANÁLISIS DEL MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

INTERVENCIÓN DEL ESTADO EN LA ECONOMÍA

Artículo 334: La Dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá por mandato de la ley(...) y en los servicios públicos y privados (....) con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes...

CAPITULO 5. DE LA FINALIDAD SOCIAL DEL ESTADO Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículos: 365, 366, 367, 368, 369 Y 370.

- ARTICULO 369: La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que prestan el servicio.



Libertad y Orden

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

Los SPD son considerados una especie dentro del género “servicios públicos”.

La Sentencia C-265 de 1994, señaló respecto de la esencialidad de los servicios públicos domiciliarios, predicada en el artículo 4 de la Ley 142 de 1994, que estos servicios se *orientan a satisfacer necesidades básicas esenciales de las personas, puesto que existe un vínculo inescindible entre la prestación de los mismos y la efectividad de ciertas garantías y derechos constitucionales fundamentales de las personas como la vida, la integridad personal, la salud, etc.*

GARANTIAS CONSTITUCIONALES

- **Derecho a ser tratado dignamente** por ésta (art. 1° de la C.P.), en la medida en que *"los usuarios de los servicios públicos son personas, no un recurso del cual se puede periódicamente extraer una suma de dinero."*
- **Derecho a no ser discriminado** por la empresa de servicios públicos domiciliarios (Art. 13 C.P.),
- **Derecho a ser clara y oportunamente informado** de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas (Art. 15 C.P.),
- **Derecho a que sus recursos sean resueltos** antes de que se corte el servicio (Arts. 23 y 29 C.P.),
- **Derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario** de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes (Art. 83 C.P.)



Libertad y Orden

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

LEY 142 DE 1994

- Es un completo régimen de protección del usuario de servicios públicos domiciliarios.
- Adicionalmente existen otras leyes y un gran desarrollo jurisprudencial



Libertad y Orden

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

Es importante señalar que el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, consagró solo una parte mínima de los derechos de los usuarios de los SPD, ya que la Ley 142 de 1994 en su integridad, es considerada un Estatuto de Protección del Usuario de los SSPD.

En efecto el artículo 9 de la Ley 142 establece como derechos de los usuarios: Los contenidos en el Estatuto Nacional del Usuario, contenido en el Decreto 1842 de 1991, y los que a continuación se listan:

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

- Libre elección del prestador
- Medición de sus consumos reales
- Solicitar información
- Reclamar contra el estrato asignado
- Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos
- Prestación continúa de un servicio de buena calidad y a recibir reparación en caso de falla en la prestación del servicio
- Información clara en las facturas
- Presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos (facturación, suspensión, corte, terminación, negativa del contrato)



Libertad y Orden

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

Ahora bien, en relación con la vigencia del Estatuto Nacional del Usuario la Superintendencia ha sostenido que éste perdió fuerza ejecutoria, en virtud del fallo de la Sección Tercera del Consejo de Estado, del 14 de junio de 2001, con ponencia del Dr. Alier Hernández Enríquez, Expediente AP 2009.

Esto no quiere decir que los usuarios de los SPD no cuenten con mecanismos de protección sobre sus derechos, dado que la Ley 142 de 1994 dispuso un régimen de defensa de los usuarios en sede de



Libertad y Orden

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

la empresa en su capítulo VII y en general todo el texto de la ley, se considera un verdadero estatuto de protección de los derechos de los usuarios de los SPD, en el cual se han incluido los derechos previstos en el Decreto 1842 de 1991.

**Prosperidad
para todos**



REGULACIÓN ESPECIAL

- En general podemos afirmar que la regulación en Colombia es buena.
- No obstante, se necesita mas participación de los usuarios. La SSPD esta trabajando en el fortalecimiento de las asociaciones de usuarios de modo que, en algún momento, estas ya tengan el nivel adecuado de información y análisis para participar mas activamente en la producción de la regulación, de tal suerte que las Comisiones no solo cuenten con la información que suministran los prestadores.



Libertad y Orden

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

REGULACION RELACIONADA CON LA PROTECCION DEL USUARIO DE SPD

- Energía y gas: resolución CREG 108 de 1997
- Acueducto, alcantarillado y aseo: resolución CRA 151 de 2001



Libertad y Orden

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

- **AVANCES EN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**

**Prosperidad
para todos**



DESARROLLO JURISPRUDENCIAL

- Sentencia T-270 de 2004: Delimitó relación entre empresa y usuario de SPD
- Sentencia SU-1010 de 2008: Unificó posición en torno a la facultad sancionatoria de las ESP
- Sentencia T-717 de 2010: Límites a la suspensión del servicio por parte de las ESP (usuarios especialmente protegidos: menores, ancianos, discapacitados).



Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

ULTIMAS DISPOSICIONES RELEVANTES SOBRE PROTECCIÓN AL USUARIO DE SPD

Otra manifestación de la protección de los derechos de los usuarios la constituye la **Ley 1506 de 2012**, la cual consagró el subsidio excepcional a los usuarios de los estratos subsidiables, con ocasión de cualquier fenómeno natural que incida o altere desastrosamente a la población nacional y su forma de vida.

Así mismo, el **Decreto Ley 0019 de 2012**, radicó en cabeza de la SSPD el impartir instrucciones a las ESP para que no exijan más requisitos, trámites o procedimientos de los estrictamente necesarios, y orientarlas al logro de objetivos de eficiencia, economía, celeridad, y racionalización de trámites que beneficien al usuario de los SPD.

También consagró un capítulo dedicado a la atención de los usuarios de las empresas de los servicios públicos. Específicamente:

- Reconexión del servicio dentro de las 24 horas siguientes a que hubiese desaparecido la causa que dio lugar a la suspensión;
- La notificación sobre la decisión de los recursos interpuestos por los usuarios deberá hacerse por correo certificado o electrónico;
- Autorización previa del arrendador para solicitar la prestación de un servicio.



Libertad y Orden

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

No obstante, los efectos de dicha protección en la relación usuario-empresa se ven un poco opacados, puesto que la SSPD en su actividad de vigilancia y control encuentra permanentemente la manifestación de la posición dominante de las ESP en dicha relación, a partir de la violación al debido proceso del usuario de los SSPD y de otros derechos de rango constitucional, legal y regulatorio.

**Prosperidad
para todos**





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

PROTECCION EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recursos de Apelación
- Investigaciones por Silencio Administrativo Positivo
- Vigilancia a los prestadores de servicios públicos: Calidad y continuidad del servicio, cumplimiento normas técnicas, control tarifario, entre otros
- Participación ciudadana



Libertad y Orden

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

ROL DE LA SSPD

- La protección del usuario se puede analizar desde dos perspectivas:
- Igualitaria: procurar colocar en reales condiciones de igualdad al usuario y al prestador.
- Individualista: va a entender que se trata de una relación comercial, cuyos vaivenes van a ser resueltos por el mercado.
- Nuestro régimen mezcla ambas perspectivas en la constitución y en la ley 142.



Libertad y Orden

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

- La Corte Constitucional se volvió la abanderada de la perspectiva igualitaria (Sentencia SU-1010-08)
- Las Comisiones en algunos casos regulan bajo la perspectiva individualista (por ejemplo cuando permitían sanciones pecuniarias)
- Y la parte mas difícil..... le toca a la SSPD porque debe aplicar la Constitución, la ley 142 y las regulaciones, tratando de equilibrar ambas perspectivas.
- Este es, entonces, el gran reto de la Superservicios.



Libertad y Orden

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

- **EFFECTOS DE LOS AVANCES DE LA REGULACIÓN EN LA RELACIÓN USUARIO-EMPRESA.**



Libertad y Orden

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

Es indudable que la relación usuario-empresa representa una relación en la cual una de las partes se encuentra en situación de desigualdad respecto de la otra.

Los usuarios de los SPD, merecen una especial protección porque la prestación de estos servicios en condiciones de ineficiencia pueden afectar su calidad de vida.

Vemos entonces que la producción de legislación y regulación en torno a la protección de los derechos de los usuarios permitirá una mejor relación usuario – empresa.

REGULACION EN DESARROLLO

Sector de energía y gas

- Energía prepago (facturación, compensaciones, recursos)
- Desviaciones significativas (incrementos y disminuciones de consumo – no existe porcentajes)
- Revisiones quinquenales en gas (alto costo del servicio)
- Debido proceso en recuperación de energía (formula para recuperar consumos)

Acueducto, Alcantarillado y Aseo

- Descuentos por calidad en el servicio
- Prepago del agua (no hay regulación)
- Devoluciones (forma de hacerlo para que no genere impacto en los prestadores)
- Regulación para el cobro del agua en Carrotanques
- Unidad Independiente (Aseo) – No hay definición
- Barrido y limpieza cuando hay dos prestadores



Libertad y Orden

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

CONCLUSIONES

- Existen instrumentos constitucionales y legales efectivos para la protección de los usuarios de servicios públicos domiciliarios
- La SSPD desde el ámbito de sus competencias ha procurado que esa protección sea real y efectiva.