



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20184310770211

Fecha: 24/05/2018

GD-F-007 V.10

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor  
FRANCISCO DE PAULA PEREZ  
Calle 11 No. 16 - 81  
Ocaña, Norte De Santander

Asunto: Respuesta de fondo a su comunicación al Derecho de Petición de oficio Radicado SSPD No. 20185290240792 del 20 de marzo de 2018.

Estimado Señor Pérez

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibió el comunicado del asunto, mediante el cual Usted pone de conocimiento un presunto incumpliendo por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE OCAÑA S.A. E.S.P., en la prestación de la actividad de barrido y limpieza en los siguientes términos:

*"(...) quiero expresar nuestro rechazo a la impune defraudación a la que sistemáticamente venimos padeciendo por el cobro mensual en nuestras facturas de los servicios que la ESPO (Empresa de Servicios públicos de Ocaña) no hace al cobrarnos por un servicio que no prestan, como es el de barrido y limpieza cobrando por residencia un promedio de \$2.000.00 mensualmente (...)"*

Al respecto, teniendo en cuenta que en la solicitud interpuesta por usted se expone una situación general, y no se indica las zonas específicas del municipio o los suscriptores afectados del presunto incumpliendo; la empresa se pronunció de manera general sobre la prestación de la actividad de barrido y limpieza de la siguiente manera:

*"(...) Conforme a lo establecido en la normatividad vigente, es dable concluir que la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas este definida como el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo solido diseminado o acumulado. Luego, área publica se análoga a espacio público, y por ende el barrido y limpieza se debe realizar en todas aquellas áreas que constituyan espacio público, exceptuando aquellas áreas o sitios que por su naturaleza son privados, como residencias, lotes y demás construcciones a las cuales no se pueda tener acceso al público y a los operarios y frecuencias de la empresa.*

*(...)*

*M* la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña S.A. E.S.P. - ESPO S.A., como prestadora del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Ocaña, realiza el barrido y limpieza no solamente sobre las vías y sobre las cunetas (zanjas) ubicadas a cada lado de las vías destinadas a facilitar



*el drenaje superficial longitudinal de las mismas, sino también realiza el barrido y limpieza sobre todas aquellas áreas que son catalogadas como espacio público conforme a la definición prevista en el artículo 5° de la Ley 9 de 1989.*

*En consecuencia, es dable concluir que la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña S.A. E.S.P. - ESPO S.A., presta el servicio de público de aseo, en punto de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas se refiere, en las condiciones de calidad y continuidad que establece la ley, y conforme a las condiciones técnico-operativas definidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) establecido por la Administración Municipal de Ocaña, sin que se pueda inferir o establecer algún tipo de falla o falencia, dada que el peticionario presentó la denuncia o queja de forma general e indeterminada como se indicó en los párrafos precedentes (...)"*

En línea con lo anterior, anexo a esta comunicación se remiten los soportes presentados por la Empresa prestadora del servicio público de aseo, con el fin de resolver las inquietudes presentadas por su poderdante en el radicado del asunto.

Finalmente, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios continuará ejerciendo constante y rigurosamente las funciones de inspección, vigilancia y control frente a la prestación de los servicios públicos de aseo al prestador, en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



**MARIA EUGENIA SIERRA BOTERO**  
Directora Técnica de Gestión de Aseo  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Anexo lo enunciado en (7) folios

Proyectó: Freddy Andres Altamar Bula – Grupo de Evaluación Integral DTGA *fran*  
Revisó: Mary Angélica Jiménez Monroy – Coordinadora del Grupo de Evaluación Integral DTGA  
Expediente: 2018420351600085E



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OCAÑA S.A. E.S.P. - ESPO S.A.  
NIT. 800.245.344-2

200G-11-29-0253-2018  
Ocaña, abril 26 de 2018

Doctora  
**MARÍA EUGENIA SIERRA BOTERO**  
Directora Técnica de Gestión de Aseo  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
Carrera 18 N° 84 - 35  
Bogotá D.C.

**Asunto:** Respuesta a requerimiento SSPD N° 20184310392721 del 28 de marzo de 2018  
Radicado interno N° 00836 del 13 de abril de 2018

Respetada doctora:

Reciba un cordial saludo, para el cuerpo directivo y demás colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña S.A. E.S.P. - ESPO S.A. con NIT. 800.245.344-2, es muy importante atender las solicitudes y requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos y demás autoridades, pues de esta manera se consolida y retroalimenta un proceso de mejoramiento continuo.

Dicho lo anterior, se procede a dar respuesta al requerimiento efectuado por la Dirección Técnica de Gestión de Aseo de la Superservicios en el oficio SSPD 20184310392721 del 28 de marzo de 2018, el cual fue recibido en la sede principal de la empresa el 13 de abril de 2018 con radicado N° 00836, y donde se indica textualmente lo siguiente:

*"La Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios recibió un derecho de petición por parte de un usuario de la municipalidad de Ocaña, Norte de Santander, mediante el cual se pone de presente un presunto incumplimiento en la prestación de la actividad de barrido y limpieza en los siguientes términos:*

*"(...) quiero expresar nuestro rechazo a la impune defraudación a la que sistemáticamente venimos padeciendo por el cobro mensual en nuestras facturas de los servicios que la ESPO (Empresa de Servicios públicos de Ocaña) no hace al cobramos por un servicio que no prestan, como es el de barrido y limpieza cobrando por residencia un promedio de \$2.000.00 mensualmente (...)" Subrayado fuera de texto original*

*Así las cosas, en ejercicio de las funciones asignadas legalmente a esta Entidad, se requiere se pronuncie sobre lo expuesto en el derecho de petición previamente citado.*

*Lo anteriormente señalado, debe ser entregado a esta Entidad dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la presente comunicación, sin perjuicio de las acciones y medidas a que haya lugar dentro del plano de nuestras competencias, advirtiéndole que una vez vencido el término establecido se procederá a verificar en el Sistema de Gestión Documental de esta Entidad que la Empresa haya dado respuesta.*

Con el propósito de atender en debida forma el requerimiento antes reseñado, es importante señalar que al revisar el texto de la denuncia instaurada por el usuario, la cual fue citada parcial y textualmente por la Dirección Técnica de Gestión de Aseo de la Superservicios, se advierte una falencia metodológica de connotada importancia, toda vez que el peticionario hace referencia a una



situación general e indeterminada, pues no indica cuales son las zonas, barrios o sectores del municipio de Ocaña donde presuntamente no se realiza el barrido y limpieza de vías y áreas públicas como actividades complementarias del servicio de aseo, y tampoco menciona o indica cuáles son los usuarios identificables que presuntamente se están viendo afectados por esta situación.

Valga precisar, la queja o denuncia instaurada por el usuario no cumple con la carga mínima de claridad, pertinencia y especificidad en la argumentación que le incumbe, pues la simple lectura de la misma revela la ausencia de un señalamiento preciso de cara a los usuarios claramente determinados que se han visto presuntamente afectados con la situación planteada, sin perjuicio que no se aportó ningún tipo de prueba que permita establecer y corroborar, dentro del criterio de la sana crítica, los hechos y/o circunstancias denunciados.

Sobre lo antes señalado, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronunció en el oficio SSPD N° 20124100983951 del 17/12/2012, en los siguientes términos:

*"Sin embargo, la denuncia en cuestión no cumple con la carga mínima de claridad, pertinencia y especificidad en la argumentación que le incumbe, pues la simple lectura de la comunicación recibida vía internet revela la ausencia de un señalamiento preciso de cara a los usuarios claramente determinados que se han visto afectados con el presunto suministro de agua contaminada o no apta para el consumo humano, sin perjuicio que no se aportó ningún tipo de prueba que permita establecer y corroborar, dentro del criterio de la sana crítica, los hechos y/o circunstancias denunciados.*

*En este orden de ideas, mal haría esta Superintendencia en ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control que se le han confiado por mandato de la constitución y la ley, en virtud de una denuncia y/o queja que presenta serias deficiencias metodológicas, pues no se especifica cuáles son los usuarios determinados afectados directa e inmediatamente. La formulación de la denuncia y/o queja se hace de forma general e indeterminada, por lo que se echa de menos la formulación de un reproche concreto contra la empresa en punto de usuarios claramente determinados (se reitera con pertinencia)"*

En este contexto, la empresa procederá a pronunciarse de forma general sobre la prestación y facturación del servicio público de aseo en el municipio de Ocaña, habida cuenta que no es posible analizar una situación particular y concreta por las razones antes anotadas.

El régimen de servicios públicos domiciliarios contenido en la Ley 142 de 1994 establece que el contrato de servicios públicos es de naturaleza bilateral, uniforme y consensual lo que implica que se perfecciona con el acuerdo de voluntades sobre los elementos del contrato, esto es, la prestación del servicio y el precio, derivándose de lo anterior que se generen obligaciones para ambas partes. En efecto, el artículo 129 de la ley en cuestión dispone en su inciso primero: *"Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las situaciones previstas por la empresa"*.

Luego, la obligación principal que se desprende del contrato de servicios públicos a cargo de la empresa, es la prestación del servicio en condiciones de calidad y continuidad, tal y como lo establece el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, así: *"La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos"*

Ahora bien, la Ley 142 de 1994 define el servicio público de aseo como el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos, y define también que se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Por su parte, el artículo 2.3.2.2.1.13 del Decreto N° 1077 de 2015, considera como





**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OCAÑA S.A. E.S.P. - ESPO S.A.**  
NIT. 800.245.344-2

actividades del servicio público de aseo, las siguientes: recolección, transporte, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, transferencia, tratamiento, aprovechamiento, disposición final, y lavado de áreas públicas.

En relación con la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, el artículo 2.3.2.2.4.51 del Decreto N° 1077 de 2015 establece textualmente lo siguiente:

*"ARTICULO 2.3.2.2.4.51. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.*

*La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. La determinación de los kilómetros a barrer deberá tener en cuenta las frecuencias de barrido.*

*En calles no pavimentadas y en áreas donde no sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollarán labores de limpieza manual.*

*La persona prestadora de servicio público de aseo deberá adelantar labores de limpieza de vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo.*

*En el caso de producirse accidentes o hechos imprevistos que generen suciedad en la vía pública, dentro del área de prestación, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá concurrir para restablecer la condición de limpieza del área. Para tales efectos, la persona prestadora deberá hacer presencia en el sitio dentro de las tres (3) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.*

Ahora bien, para contextualizar en debida forma la responsabilidad de la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña S.A. E.S.P. - ESPO S.A., frente a la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, es necesario traer a colación algunas de las definiciones contenidas en el artículo 2.3.2.1.1 del Decreto N° 1077 de 2015

*"9. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y la vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.*

*10. Barrido y limpieza manual. Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.*

*11. Barrido y limpieza mecánica. Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos para retirar de las vías y áreas públicas, papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.*

*(...)*

*15. Cuneta. Zanja, revestida o no, ubicada a cada lado de las vías, destinadas a facilitar el drenaje superficial longitudinal de las mismas y que son objeto de barrido o limpieza por parte del prestador del servicio de aseo en su área de atención.*

Conforme a lo establecido en la normatividad vigente, es dable concluir que la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas está definida como el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido diseminado o acumulado. Luego, área pública se análoga a espacio público, y por ende el barrido y limpieza se debe realizar en todas aquellas áreas que



constituyan espacio público, exceptuando aquellas áreas o sitios que por su naturaleza son privados, como residencias, lotes y demás construcciones a las cuales no se pueda tener acceso al público y a los operarios y frecuencias de la empresa.

Lo anterior fue corroborado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Concepto SSPD-OJ-2008-2013 donde se determinó la responsabilidad de un prestador del servicio público de aseo de llevar a cabo el barrido y limpieza de los andenes y otras áreas o espacios públicos, en los siguientes términos:

*"(...) Visto lo anterior, se tiene que el servicio de barrido y limpieza, definido por la misma normativa como el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido diseminado o acumulado, estará restringido a todos los lugares y cosas que compongan el "espacio público" de un municipio o de un área exclusiva, exceptuado aquellos sitios que por su naturaleza son privados, como residencias y demás construcciones a las cuales no se pueda tener acceso al público.*

*Por otra parte, en sentencia de la Corte Constitucional se señala:*

- "Existe también el derecho a la seguridad personal de los peatones y vehículos que se sirven de esos bienes públicos que son las vías, parques, aceras, etc.*

*Igualmente, el artículo 2 de la Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito), señala:*

*Artículo 2. Definiciones. Para la aplicación e interpretación de este Código, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:*

*Acerá o andén: Franja longitudinal de la vía urbana, destinada exclusivamente a la circulación de peatones, ubicada en los costados de esta.*

- En este orden de ideas, se concluye que dentro de la definición de espacio público se encuentran los andenes o aceras. Igualmente, el artículo 5 de la Ley 9 de 1989, señala:*

*"ARTICULO 5o. Entiéndase por espacio público el conjunto de inmuebles públicos y los elementos arquitectónicos y naturales de los inmuebles privados, destinados por su naturaleza, por su uso o afectación, a la satisfacción de necesidades urbanas colectivas que trascienden, por tanto, los límites de los intereses individuales de los habitantes. Así constituyen el espacio público de la ciudad las áreas requeridas para la circulación, tanto peatonal como vehicular, las áreas para la recreación pública, activa o pasiva, para la seguridad y tranquilidad ciudadana, las franjas de retiro de las edificaciones sobre las vías, fuentes de agua, parques, plazas, zonas verdes y similares, las necesarias para la instalación y mantenimiento de los servicios públicos básicos, para la instalación y uso de los elementos constitutivos del amoblamiento urbano en todas sus expresiones, para la preservación de las obras de interés público y de los elementos históricos, culturales, religiosos, recreativos y artísticos, para la conservación y preservación del paisaje y los elementos naturales del entorno de la ciudad, los necesarios para la preservación y conservación de las playas marinas y fluviales, los terrenos de bajamar, así como de sus elementos vegetativos, arenas y corales y, en general, por todas las zonas existentes o debidamente proyectadas en las que el interés colectivo sea manifiesto y conveniente y que constituyan, por consiguiente, zonas para el uso o el disfrute colectivo."*

*De acuerdo con lo anterior, las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de las personas prestadoras del servicio de aseo.*

En este contexto, la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña S.A. E.S.P. - ESPO S.A., como prestadora del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Ocaña, realiza el barrido y limpieza no solamente sobre las vías y sobre las cunetas (zanjas) ubicadas a cada lado de las vías destinadas a facilitar el drenaje superficial longitudinal de las mismas, sino también realiza el barrido y limpieza sobre todas aquellas áreas que son catalogadas como espacio público conforme a la definición prevista en el artículo 5° de la Ley 9 de 1989.



En consecuencia, es dable concluir que la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña S.A. E.S.P. - ESPO S.A., presta el servicio de público de aseo, en punto de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas se refiere, en las condiciones de calidad y continuidad que establece la ley, y conforme a las condiciones técnico-operativas definidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos [PGIRS] establecido por la Administración Municipal de Ocaña, sin que se pueda inferir o establecer algún tipo de falla o falencia, dado que el peticionario presentó la denuncia o queja de forma general e indeterminada como se indicó en los párrafos precedentes.

De otra parte, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA] expidió la Resolución CRA N° 720 de 2015, "Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones".

El nuevo régimen de regulación tarifaria del servicio público de aseo, mantiene elementos que se establecieron en la metodología contenida en las Resoluciones CRA Nos 351 y 352 de 2005, y además incluye avances regulatorios, como la función de recolección y transporte, la remuneración del tratamiento de lixiviados, la remuneración de la actividad de aprovechamiento, el régimen de calidad y descuentos, el factor de productividad, entre otros. Así mismo, la nueva metodología incorpora la remuneración de las actividades complementarias previstas en el Decreto N° 1077 de 2015<sup>1</sup>, correspondientes a la poda de árboles; corte de césped, lavado de vías y áreas públicas, instalación de cestas y otra, agrupadas en un componente denominado Costo de limpieza urbana por suscriptor [CLUS].

Para el caso concreto del municipio de Ocaña - Norte de Santander, la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña S.A. E.S.P. - ESPO S.A. elaboró el Estudio de Costos del servicio público de aseo, aplicando rigurosamente lo previsto en la Resolución CRA N° 720 de 2015, y viene cobrando las tarifas resultantes de aplicar la nueva metodología desde el mes de abril del año 2016, las cuales deben ser canceladas por los usuarios.

Lo anterior, por cuanto el artículo 99 de la Ley 142 de 1994 prevé que no existirá ni está permitida la exoneración en el pago de los servicios públicos domiciliarios para ninguna persona natural o jurídica. En efecto, la norma en cita dispone lo siguiente: "Los subsidios que otorguen la Nación y los departamentos se asignarán, preferentemente, a los usuarios que residan en aquellos municipios que tengan menor capacidad para otorgar subsidios con sus propios ingresos. En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley para ninguna persona natural o jurídica" (Subrayado fuera de texto)

Adicionalmente, el artículo 34 de la Ley 142 de 1994 dispone que está prohibido a las empresas de servicios públicos la prestación de servicios de manera gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo. Igualmente, el artículo 87.2 ídem dispone que en virtud del principio de neutralidad cada consumidor tiene derecho a recibir el mismo tratamiento tarifario de cualquier otro usuario si las características de los costos que ocasionan a la empresa son iguales.

El contenido de estas normas en claro en señalar que todo costo que ocasione la prestación de un servicio debe ser incluido en el cálculo de las tarifas que se cobren a los usuarios, pero no sólo eso, sino que quien consume un servicio debe pagarlo de manera efectiva, tal y como lo precisó la Corte Constitucional en Sentencia C-558 de 2001, en los siguientes términos: "Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 367 del Estatuto Supremo la prestación de los servicios públicos domiciliarios no puede

<sup>1</sup> Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio donde se compilo el Decreto N° 2981 de 2013 por el cual se reglamentó la prestación del servicio público de aseo





tener un carácter gratuito, por el contrario, su naturaleza onerosa es inherente a la relación contractual en la perspectiva de alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohibiendo la desobediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente (Subrayado fuera de texto).

En igual sentido, la Sala Plena del supremo tribunal de la jurisdicción constitucional, en Sentencia SU-1010 de 2008, precisó que los servicios públicos domiciliarios se rigen desde todo punto de vista por el principio de onerosidad, a saber: "Los servicios públicos domiciliarios se rigen por el principio de onerosidad, lo que implica que los usuarios deben pagar por el servicio prestado, cumpliendo así el deber constitucional de contribuir con el financiamiento de los gastos e inversiones del Estado y con la satisfacción de sus propias necesidades. En este orden de ideas, no existe justificación alguna para que se promueva una cultura de no pago entre los usuarios, situación que, a la postre, terminaría por afectar la posibilidad de que ellos mismos continúen siendo beneficiarios de los servicios prestados"

Finalmente debe señalarse que la ley estableció un mecanismo ágil y efectivo de solución de los conflictos entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Tal mecanismo se encuentra instituido en el Capítulo VII del Título VIII de la Ley 142 de 1994 denominado "DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA", el cual contiene los artículos 152 a 159, donde se preceptúa en el primero de ellos lo siguiente:

*"ARTÍCULO 152 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"*

Nótese como el derecho que le brinda la ley a todo suscriptor o usuario, hace referencia a presentar peticiones, quejas y recursos, con el objeto de dirimir en sede de la empresa o ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, un determinado asunto que de alguna manera tenga relación con la ejecución del contrato de servicios públicos, aspectos claramente definidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 a saber: (i) negativa del contrato, (ii) suspensión, (iii) terminación, (iv) corte y (v) facturación

Huelga advertir que si bien es cierto el Capítulo VII del Título VIII de la Ley 142 de 1994 consagra los mecanismos de defensa del usuario en sede de la empresa (artículo 152 y subsiguientes), también es cierto que para el ejercicio de los mismos, existen unos requisitos como es el hecho de quien reclame sobre una actuación de la empresa que afecte la ejecución del contrato o la prestación del servicio, debe estar legitimado en la causa.

Valga precisar, el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 establece que son partes del contrato de servicios públicos, el propietario o poseedor del predio, el suscriptor y los usuarios del servicio, y es precisamente estos sujetos quienes pueden ejercer los derechos que se derivan del contrato en cuestión, como presentar peticiones, quejas o recursos.

Sobre el particular, resulta pertinente citar el pronunciamiento de orden jurisprudencial efectuado por la Corte Constitucional en la Sentencia T-817 de 2002:

*"De tal forma que la titularidad o el derecho subjetivo de petición nace a la vida jurídica al momento en que la persona por su cuenta o a su nombre presenta petición ante la autoridad o el particular; ya en el evento de insatisfacción o de presunta vulneración del derecho, solamente el signatario estará legitimado para promover, tanto los trámites administrativos (recursos, silencios administrativos), como las diversas acciones judiciales (nulidad y restablecimiento, tutela), según el caso.*






EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OCAÑA S.A. E.S.P. - ESPO S.A.  
NIT. 800.245.344-2

*No aceptarlo así provocaría que eventualmente la administración, el juez contencioso o el juez de tutela, se pronunciaran sobre intereses de terceros totalmente ajenos a la relación administrativa o procesal de la que conocen, en desmedro de los derechos de libertad en la disposición de los propios intereses y del debido proceso de quienes ignoran o simplemente no activaron la competencia de las autoridades"*

En este orden de ideas, si uno de los sujetos que hacen parte del contrato de servicios públicos [propietario o poseedor del predio, suscriptor o usuario], individualmente considerado, tiene algún tipo de inconformidad frente a los actos de que trata el artículo 154 de Ley 142 de 1994 [negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación], o frente a la ejecución del contrato de servicios públicos en punto de la prestación del servicio público de aseo o de alguna de sus actividades complementarias, debe acudir en primera instancia ante la empresa, instaurando la respectiva reclamación personalmente o por medio de apoderado o mandatario, y la respuesta otorgada por la empresa no le es satisfactoria por considerar que no es ajustada a derecho, podrá instaurar el recurso de reposición y en subsidio apelación, para que sea la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la entidad que revise el caso en segunda instancia y quien adopte la decisión administrativa definitiva.

En los anteriores términos, la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña S.A. E.S.P. - ESPO S.A. otorga respuesta al requerimiento efectuado por Dirección Técnica de Gestión de Aseo en el oficio SSPD 20184310392721 del 28/03/2018, adjuntado un ejemplar del Contrato de Condiciones Uniformes del servicio de aseo donde se especifican los horarios y frecuencias con que se realiza el barrio y limpieza de las vías y áreas públicas del municipio de Ocaña.

Atentamente,

  
GABRIEL ANGEL ALVAREZ DUARTE  
Gerente (S) y Representante Legal  
ESPO S.A. E.S.P.

Proyector y transcriptor: Hernando Soiano.  
Anexo: Contrato de Condiciones Uniformes de Aseo