



20234373410341

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20234373410341

Fecha: 13/09/2023

GD-F-007 V.22

Página 1 de 11

Bogotá D.C.

Señor

ANÓNIMO

Fusagasugá, Cundinamarca

Asunto: Respuesta a radicado SSPD 20235292643932 del 24 de julio de 2023.

Respetado señor,

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios o SSPD), recibió la comunicación del asunto que corresponde al traslado por parte del Ministerio de Trabajo de la queja presentada por un ciudadano de manera anónima, en el cual se refiere a diferentes temas, dentro de los cuales señala presuntas irregularidades relacionadas con el servicio de aseo, entre otras:

“(…) Quiero hacer extensiva una queja contra los funcionarios administrativos de la empresa de servicios públicos de Fusagasugá EMSERFUSA, para lo cual quiero que ustedes como entes de vigilancia y control intervengan por el abuso de autoridad y posición dominante que se hace extensivo a los usuarios y trabajadores por cuanto se ha visto transgredida la ley 142 y sus decretos reglamentarios, siendo que no llevan a cabo los tramites señalados en estas normas, lo hago de manera anónima como usuario, ya que temo por mi vida e integridad física y la de mi familia, ya que existen amenazas por parte de la administración y del sindicato y quiero que todo lo que narro aquí se investigue de manera urgente, pues mas de una persona esta en riesgo al no encontrarnos de acuerdo con lo que esta pasando al interior de la empresa por parte de los directivos y el alcalde y el sindicato

Tales como (...)

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

Aseo

LV. Cobran aseo a predios deshabitados

LVI. No atienden la solicitud de aforo como debe ser

LVII. No pesan los residuos en un aforo

LVIII. Cada vez suben mas la tarifa sin hacer una debida publicación (...) (Sic)

De acuerdo con lo anterior, con el propósito de brindar una ilustración sobre los temas señalados, se encuentra pertinente realizar algunas precisiones normativas específicas sobre el servicio público de aseo, en consecuencia, se efectuarán unas consideraciones relacionadas con i) alcance de las competencias de la Superservicios ii) Generalidades del régimen tarifario iii) Facturación en Predio desocupado iv) Medición del consumo- aforo v) Defensa del Usuario en Sede de la Empresa.

I) COMPETENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Ley 142 de 1994

“Artículo 79¹. Funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos. Las personas prestadoras de servicios públicos y aquellas que, en general, realicen actividades que las haga sujeto de aplicación de la presente Ley, estarán sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia. Son funciones especiales de ésta las siguientes:

*79.1. 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.** (...) Énfasis propio*

Es importante señalar, que las funciones descritas en las disposiciones aludidas, circunscriben el ámbito de su competencia, a ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control **sobre el cumplimiento de los contratos de servicios públicos que celebren los prestadores de estos servicios y los usuarios de los mismos**, así como al cumplimiento de las leyes, reglamentos y regulaciones a los que se encuentran sujetos quienes presten servicios públicos, o actividades complementarias a los mismos, en cuanto afecten en forma directa e inmediata a usuarios determinados, y en consecuencia, sancionar sus violaciones.

En este punto, para mayor claridad, teniendo en cuenta que en su misiva se refiere a asuntos de carácter laboral y contractual, resulta oportuno evocar las funciones asignadas al Ministerio de Trabajo en el Decreto 4108 DE 2011², que sobre la particular señala:

¹ Modificado por el Artículo 13 de la Ley 689 de 2001, el cual en sus 34 numerales, enlista las funciones asignadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a través de cuyo cumplimiento se ejerce la inspección, vigilancia y control de dichos servicios.

² Por el cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio del Trabajo y se integra el Sector Administrativo del Trabajo.

“**ARTÍCULO 2o. FUNCIONES DEL MINISTERIO DEL TRABAJO.** El Ministerio del Trabajo cumplirá, además de las funciones que determinan la Constitución y el artículo 59 de la Ley 489 de 1998, las siguientes:

1. Formular, dirigir, coordinar y evaluar la política social en materia de trabajo y empleo, pensiones y otras prestaciones.
2. Definir, dirigir, coordinar y evaluar las políticas que permitan hacer efectivos los principios de solidaridad, universalidad, eficiencia, unidad, integralidad y equidad de género y social en los temas de trabajo y empleo. (...)
14. Ejercer, en el marco de sus competencias, la prevención, inspección, control y vigilancia del cumplimiento de las normas sustantivas y procedimentales en materia de trabajo y empleo, e imponer las sanciones establecidas en el régimen legal vigente. (...)

De la normativa transcrita, se infiere claramente, que esta Superintendencia en virtud de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994³, le corresponde la vigilancia integral del cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que se sujeten quienes presten servicios públicos, tal competencia debe ejercerse bajo el estricto marco de lo dispuesto en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, de lo que deviene que el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, y por tanto no debe llevar a la Superintendencia a la realización de actos para los que expresamente no se le ha autorizado.

II) GENERALIDADES DEL RÉGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Desde la vigilancia del servicio público de aseo, se informa que la empresa que opera el servicio público de aseo en el área de prestación del municipio de Mocoa, Putumayo, le corresponde dar aplicación a la metodología tarifaria establecida en la **Resolución CRA 720 de 2015** posteriormente compilada en la **Resolución CRA 943 de 2021**, la cual entró en vigencia a partir del mes de abril del año 2016, puntualizando lo siguiente:

“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”.

En dicha resolución, fueron definidas nuevas actividades para el cálculo de las tarifas en el servicio de aseo como son los costos de limpieza urbana y aprovechamiento, dejando establecida la clasificación de los prestadores con base en el número de suscriptores atendidos en su área de prestación, de la siguiente manera:

“(...) **ARTÍCULO 5. Segmentación.** Para efectos de la aplicación de lo establecido en la presente resolución, se tendrán en cuenta los siguientes segmentos: **Primer segmento:**

³ Modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y los artículos 14 y 15 de la misma Ley 689 de 2001

*Corresponde a las personas prestadoras que atiendan municipios y/o distritos de más de 100.000 suscriptores. Además, aquellos que atiendan los suscriptores de las ciudades señaladas en la Tabla 1 del ANEXO I de la presente resolución. **Segundo segmento:** Corresponde a las personas prestadoras que atiendan en municipios y/o distritos con un número de suscriptores superior a 5.000 y hasta 100.000 con excepción de las ciudades capitales incluidas en el primer segmento, de acuerdo con lo establecido en la Tabla 2 del ANEXO I de la presente resolución (...)*

Así pues, las tarifas del servicio público de aseo son calculadas por cada prestador, dando aplicación a la norma que incluye el desarrollo de precios techo eficientes asociados a siete componentes del servicio: costo de comercialización por suscriptor – CCS, costo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas – CBL, costo de recolección y transporte – CRT, costo de limpieza Urbana por suscriptor – CLUS, costo de disposición final – CDF, costo de tratamiento de lixiviados – CTL y el valor base de remuneración de aprovechamiento – VBA.

El CLUS corresponde a la remuneración de las actividades de corte de césped, poda de árboles, limpieza de playas ribereñas y costeras, lavado de áreas públicas e instalación de cestas públicas, costos que antes del 1 de abril de 2016 no se reconocían y no se desarrollaban por parte de los prestadores del servicio. Dichas actividades se consideran colectivas, lo que significa que todos los ciudadanos, al beneficiarse de un área limpia compartida con la comunidad, deben pagar por el servicio, y que tanto las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas como las que componen la limpieza urbana (corte de césped, poda de árboles, etc.), se realizan en las zonas que especifica el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGIRS de cada municipio y/o distrito, con las frecuencias mínimas establecidas en el Decreto 1077 de 2015.

En este marco tarifario se reconoce la remuneración del aprovechamiento debido a que es una actividad del servicio público de aseo. En este último costo se reconoce un incentivo de separación en la fuente a los suscriptores del municipio, equivalente al 4% del VBA establecido en el artículo 34 de la Resolución 720 de 2015. Este incentivo será aplicado una vez el prestador de la actividad de aprovechamiento identifique por ruta que los usuarios tienen dicho derecho cuando de las toneladas recogidas el rechazo sea inferior al 20% de acuerdo con lo establecido en la Resolución 276 de 2016⁴ del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

En línea con lo anterior, en relación con las posibles razones de las variaciones de las tarifas (incrementos) que se pueden presentar en el servicio público de aseo, estas se pueden obedecer a variaciones tarifarias generadas por efecto de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, el cual establece que las personas prestadoras de los servicios públicos, pueden actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que contienen las fórmulas tarifarias:

“Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las

⁴ “Por la cual se reglamentan los lineamientos del esquema operativo de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y del régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio acorde con lo establecido en el Capítulo 5 del Título 2 de la parte 3 del Decreto número 1077 de 2015 adicionado por el Decreto número 596 del 11 de abril de 2016”

fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula”.

De otro lado, respecto al valor de subsidios, se aclara que el porcentaje es definido por el Concejo Municipal, en consecuencia, resulta conveniente señalar que el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011 establece que para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al (70%) del costo del suministro para el estrato 1, (40%) para el estrato 2 y (15%) para el estrato 3.

De esta manera, a partir de estos costos por actividad del servicio, la cantidad de toneladas de residuos sólidos presentados para la recolección por suscriptor y las actualizaciones por la acumulación del tres por ciento (3%) según lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 en cualquiera de los índices⁵ que actualizan la tarifa de aseo, es posible determinar la tarifa a cobrar por suscriptor.

Los costos y las tarifas autorizadas a aplicar en dicha área de prestación, serán los determinados por la entidad tarifaria local⁶, que en este caso corresponde a la junta directiva de la empresa prestadora, quien a su vez de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 151 de 20017 , modificada por la resolución CRA 403 de 2006⁸; estará en la obligación de publicar las tarifas semestralmente en un periódico de amplia circulación local y en su portal web de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015.

Sobre las tarifas que los prestadores del servicio público de aseo se encuentran aplicando, es válido señalar que la información se encuentra pública en la página www.sui.gov.co y cualquier usuario puede acceder a ella de la siguiente manera:

Al ingresar a la página www.sui.gov.co, en la parte superior izquierda encuentra el link *MENÚ*, el cual despliega el acceso a los diferentes servicios públicos, entre los que tenemos acueducto, alcantarillado y aseo. Una vez se ingresa a cada uno de estos servicios, en la parte central de la pantalla encontrará el grupo de “*Reportes Comerciales*”, deberá hacer Click en “*VER TODOS LOS REPORTE COMERCIALES*” y allí encontrará la información correspondiente a las tarifas aplicadas del servicio público interesado, según lo señalado previamente.

III) FACTURACIÓN EN PREDIO DESOCUPADO

5 SMMLV – Salario mínimo mensual legal vigente

IPC – Índice de Precios al Consumo

IPCC – Índice combinado de precios al consumidor y combustible

IOAMB – Índice de obras ambientales

6 Entidad tarifaria local. Es la persona natural o jurídica que tiene la facultad de definir las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado o aseo, a cobrar en un municipio para un grupo de usuarios.

7 Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

8 Por la cual se modifican los artículos 5.1.1.3, 5.1.2.3 y 5.1.2.4 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones.

Al respecto, es importante recordar que, respecto del servicio de aseo para los usuarios comerciales, industriales o predios residenciales que se encuentren cerrados y sin consumos, los mismos podrán solicitar la tarifa de predio desocupado, según lo definido en el Parágrafo del artículo 5.3.2.3.7 de la **Resolución CRA 943 de 2021**, para acreditar que el inmueble se encuentra desocupado:

*“(…) **ARTÍCULO 5.3.2.3.7. Inmuebles desocupados.** A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el ARTÍCULO 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: (TRNAu,z=0, TRA=0, ~~TRE~~).*

Parágrafo. Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.*
- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.*
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.*
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.*

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio público de aseo podrá dar aplicación, de oficio, a la tarifa definida en el presente artículo. (...)”

Finalmente, se resalta que los usuarios grandes generadores o grandes productores, de acuerdo a la definición de la Resolución CRA 943 del 2021 indica que: *“Los grandes productores a los que se refiere el numeral 21 del artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015, o el que lo modifique, sustituya, adicione o derogue, serán clasificados en dos categorías. La primera categoría será para aquellos suscriptores que generan y presentan para recolección residuos en un volumen superior o igual a un metro cúbico (1 m³/mes) y menor a seis metros cúbicos mensuales (6 m³/mensuales)”,* por su parte lo usuarios con aforo permanente en la Resolución ibídem corresponde a: *“Es el que decide realizar la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo cada vez que se le preste el servicio de recolección a los usuarios grandes productores.”*

IV) MEDICIÓN DEL CONSUMO-AFORO

Para iniciar y como quiera que su petición se relaciona a la medición por aforo y algunas circunstancias derivadas de su aplicación, es de aclarar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone:

“ARTÍCULO 146. 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.*

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. (...)”

Ahora bien, aun cuando la provisión de todos los servicios públicos domiciliarios debe garantizar, en general, la obligación y derecho correlativo a la medición, tanto para el usuario como para el prestador, la especial naturaleza colectiva del servicio público de aseo impide la medición por diferencia real de lecturas, acorde con lo arrojado por los respectivos medidores concebidos para los otros servicios; dado que la tecnología no ha desarrollado aún dispositivos que se encarguen de calcular la presentación y/o producción de residuos sólidos por cada usuario, circunstancia que impide la medición individual.

En ese sentido, la medición de residuos en el servicio público de aseo, consiste, de forma genérica, en un estimado por áreas de prestación, con base en los pesajes en el sitio de disposición final a través de una distribución del peso total registrado entre los suscriptores de cada área; metodología que también tiene en cuenta la posibilidad que existan usuarios aforados, a quienes por efectos de los criterios de suficiencia financiera y costos eficientes, los prestadores pueden realizar mediciones puntuales a través de los referidos aforos definido así:

“1. **Aforo.** Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.

(Decreto 2981 de 2013, art. 2).” (subraya fuera de texto) (artículo 2.3.2.1.1, Decreto 1077 de 2015)

“**Aforo de residuos sólidos.** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un usuario determinado.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).” (artículo 1.2.1, Hoy compilada en la Resolución CRA 943 de 2021)

Conforme las definiciones en cita, el aforo de residuos en el servicio público de aseo, considera la medición puntual de la cantidad de residuos sólidos producidos y presentados para su

recolección por un usuario que podrá ser individual o agrupado, en cuyo caso se entiende que, para este último, podrá presentar sus residuos de forma conjunta.

Sobre el particular, deberá considerarse que, el aforo podrá ser realizado directamente por el prestador del servicio público de aseo o por un aforador de aseo, el cual deberá realizar la visita al inmueble del usuario, para determinar la medición o dato puntual que constituye la base para determinar la producción de residuos, a través de un formato de aforo establecido por la regulación. Para el efecto, el artículo 1.2.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 define cada uno de estos aspectos así:

“Aforador de aseo. Es la persona debidamente autorizada por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, para realizar los aforos de producción de residuos sólidos.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).” (subraya fuera de texto)

“Dato Puntual. Es el registro realizado en una visita por el aforador de la producción de residuos presentados por el usuario, y constituye la base para determinar la producción semanal de residuos sólidos en el procedimiento de aforo.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).” (subraya fuera de texto)

“Formato de aforo. Es el documento en el cual en cada una de las visitas efectuadas para medición o aforo se registran, entre otros, los siguientes datos: nombre de la persona prestadora, nombre del usuario, fecha en la que se realiza la toma del dato puntual, los tipos de recipientes en los cuales se presentan los residuos, el dato puntual, la conversión en metros cúbicos, nombre y firma del aforador y del usuario o el testigo.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).”

“Visita (Aforos Aseo). Es el desplazamiento del aforador al inmueble del usuario, para tomar un dato puntual de los residuos sólidos presentados.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).” (subraya fuera de texto)

Ahora bien, de forma genérica la norma señala a su vez el plazo que deberá tener el aforo, así como la unidad de tiempo que se tomará para realizarlo y la vigencia del resultado, así:

“Plazo del aforo (aseo). Es el tiempo máximo del que dispone la persona prestadora, para realizar el número de visitas requeridas para establecer el aforo.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).” (subraya fuera de texto)

“Unidad básica de tiempo para realizar el aforo (aseo). La semana constituye la unidad básica de tiempo para la realización del aforo.

(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).” (subraya fuera de texto)

“**Vigencia del resultado del aforo (aseo).** Es el período durante el cual el aforo practicado es utilizado como base de la producción de residuos de cada usuario, sin perjuicio que antes de su vencimiento la persona prestadora, por iniciativa propia o por solicitud del usuario, realice un nuevo aforo que lo sustituya. La vigencia del resultado del aforo es de un año.

Conforme las definiciones transcritas, el tiempo del cual dispone el prestador para realizar el aforo es de una semana, la cual es la unidad básica que podrá determinar a su vez, el número de visitas que deberá realizarse durante dicho término. Así, resultado del aforo, de acuerdo con las visitas realizadas y demás aspectos que lo rigen, tendrá una vigencia de un año, sin que ello sea óbice para que antes de este término, el prestador de oficio o a solicitud del usuario, realice un nuevo aforo que lo sustituya.

Bajo este contexto, el Decreto 1077 de 2015 y la Resolución CRA 943 de 2021 consagran diferentes tipos de aforo, los cuales, a su vez, tienen aplicación respecto del tipo de usuario al cual se aplique.

V) DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA

Al respecto, el capítulo VII de la Ley 142 de 1994, estableció cómo se ejerce la defensa de los usuarios en sede de la empresa. Especialmente el artículo 154 instituyó mecanismos que hacen posible la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores, entre ellos los de poder presentar solicitudes o reclamaciones respecto de los actos de suspensión, terminación, corte y **facturación**, ante las empresas prestadoras de servicios públicos, mediante derecho de petición que puede presentar a la respectiva empresa y agotar el siguiente procedimiento:

1. La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de **15 días hábiles** contados a partir de la fecha de la presentación de la petición, queja o recurso para darle respuesta. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles contados a partir de la expedición del acto para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones a notificarse personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa dentro de los cinco días hábiles contados a partir del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo conforme a los artículos 67 y siguientes de la ley 1437 de 2011.
2. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que dé motivo a ello. En este

caso se deberá enviar al peticionario, una comunicación en la que se informen los motivos de la ampliación y la fecha en que se le dará respuesta definitiva.

3. Si la empresa no contesta dentro del término señalado, el peticionario podrá dirigirse a la SSPD mediante un oficio, solicitando se abra investigación por presunto silencio administrativo positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamo debidamente radicada ante la empresa, junto con las pruebas que desee adicionar.
4. En caso de recibir una respuesta y que sea no favorable por parte de la empresa, se deberá interponer, en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal de la empresa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión. Si el recurso de reposición resuelve confirmar la decisión empresarial, el prestador deberá remitir el expediente a la Superservicios para que se tramite el recurso de apelación. Si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, queda en firme la decisión tomada por la empresa.
5. En caso de que interponga los recursos dentro del término legal y la empresa los niegue; con fundamento en el artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011, el usuario podrá interponer Recurso de Queja directamente ante la Superintendencia, solicitando se revise la decisión de la empresa, que niega el recurso de apelación, para lo cual deberá adjuntar copia de dicha decisión. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la decisión de la empresa que niega el recurso.

De acuerdo con lo anterior, los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a interponer los recursos de ley, contra las decisiones empresariales que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, decisiones que de forma expresa fueron señaladas por el legislador en dicha disposición, y que corresponden a los (i) actos de negativa del contrato, ii) suspensión, iii) terminación, iv) corte, y v) **facturación del servicio**, tal como se desprende de su contenido. Esto significa *contrario sensu*, que las decisiones correspondientes contenidas en actos diferentes a los señalados, no son objeto de los recursos de reposición ante el prestador y en subsidio de apelación ante esta Superintendencia.

Ahora bien, sin perjuicio de las aclaraciones realizadas, la Superservicios, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la Ley 142 de 1994, requirió a la prestadora mediante oficio SSPD 20234373408011 del 13 de septiembre de 2023, para que se pronuncie con relación a cada uno de los hechos objeto de la queja y aporte el material probatorio que estime pertinente.

Así mismo, teniendo en cuenta que en su misiva se refiere a asuntos laborales, en virtud del de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", mediante oficio SSPD 20234373409011 del 13 de septiembre de 2023, se comunicó al Ministerio del Trabajo para que atienda los asuntos que estime pertinentes en el marco de su competencia.

Es acertado señalar que, el anterior requerimiento, se realizó con el propósito de contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada.

De acuerdo con lo anterior, una vez sea allegada la información de la prestadora, esta Entidad procederá a determinar las acciones pertinentes de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

Finalmente, se reitera que la Dirección Técnica de Gestión de Aseo, continuará ejerciendo constante y rigurosamente las funciones de inspección, vigilancia y control frente a la prestación del servicio público de aseo, en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



MABEL POVEDA FORERO

Coordinadora

Grupo Interno de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión

Dirección Técnica de Gestión de Aseo

Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Cristina González Acuña – Profesional Especializada GAIAG DTGA.

Revisó y aprobó: Mabel Poveda Forero – Coordinadora GAIAG DTGA.

Expediente virtual: 2023420380800040E.