

Manual municipal de los servicios públicos domiciliarios

2016



En este PDF encontrará algunos botones de navegación los cuales explicamos a continuación:



Ir al Contenido



Buscar



Atrás



Adelante



Vista Anterior



Imprimir



Cerrar

Manual municipal de los servicios públicos domiciliarios

2016

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Juan Manuel Santos Calderón

Presidente de la República

José Miguel Mendoza Daza

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Jenny Elizabeth Lindo Díaz

Directora General Territorial

Bernardo Ordóñez Sánchez

Director Territorial Centro

Bernardo Arboleda Garzón

Director Territorial Occidente

Herman Rodríguez Guerrero

Director Territorial Oriente

David Alonso Andrade Córdoba

Director Territorial Suroccidente

Élverth Santos Romero

Director Territorial Norte

Heyda Luz Torres Torres

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Colaboradores

Gladys Cecilia Santisteban Díaz

Profesional Especializado de la DGT (Compilación, actualización y revisión de contenidos)

Carlos J. Báez Morales

Paola A. Montoya García

Ronald M. Murcia

Juan Sebastián Rodríguez Fajardo

Revisión Gráfica

Juan Carlos Urrea

Segunda Edición: Bogotá, D. C., Colombia 2016

Todos los derechos reservados.

Prohibida la reproducción parcial o total de esta obra, por medio análogo o digital, sin autorización de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ISBN: 978-958-58445-4-4

Diseño, diagramación e impresión:

Imprenta Nacional de Colombia

Carrera 66 n.º 24-09

PBX: (571) 4578000

www.imprensa.gov.co

Contenido

Presentación	5
Generalidades de los Servicios Públicos Domiciliarios	7
1. Competencias de las Entidades Territoriales y de sus Autoridades	11
2. Estratificación	33
3. Subsidios, Aportes Solidarios o Contribuciones	45
4. Derechos y deberes de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios.	49
5. Empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios.	51
6. Servicio de Acueducto y Alcantarillado	59
7. Servicio Público de Aseo.	79
8. Servicio Público de Energía Eléctrica	87
9. Servicio Público de Gas.	103
10. Derechos y deberes de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios	111
11. Directorio virtual	115





Señores alcaldes, concejales, personeros y funcionarios del orden municipal:

Este manual es otra contribución de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que los actores municipales conozcan o recuerden sus obligaciones frente a cada uno de los servicios públicos domiciliarios.

Este documento se debe complementar con el estudio del “Manual Superservicios para Todos”, y el Manual de los CDCS y de los vocales de control, los cuales se pueden consultar en la página web de la Superservicios (www.superservicios.gov.co). Además, este Manual es una herramienta orientadora que se debe acompañar con el estudio de la normatividad sectorial y con la asesoría especializada en cada caso particular.

El ordenamiento jurídico nacional es muy dinámico, por tanto, es menester hacer seguimiento permanente a las decisiones judiciales, a las novedades normativas, a los pronunciamientos de la Superservicios y a la información proveniente de las diferentes autoridades encargadas de las políticas públicas y de la regulación en cada servicio en particular.

Con autoridades concededoras de sus funciones, usuarios y vocales de control ejerciendo responsablemente sus derechos y cumpliendo sus obligaciones, empresas prestadoras comprometidas con el mejoramiento permanente y la Superservicios ejerciendo sus funciones de inspección, control y vigilancia, contribuiremos a elevar la calidad de vida de los colombianos. ✓

Jenny Lindo Díaz
Directora General Territorial



Generalidades de los Servicios Públicos Domiciliarios

Prestadoras

Pueden prestar servicios públicos domiciliarios conforme a la Ley 142 de 1994:

- » Empresas de servicios públicos (ESP) constituidas legalmente.
- » Personas naturales o jurídicas que produzcan, para sí mismas o para una clientela compuesta exclusivamente por quienes tienen vinculación económica directa con ella, con sus socios miembros o como subproducto de otra actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las ESP. Estos son los también llamados “productores marginales”.
- » Municipios, cuando asuman en forma directa la prestación del servicio.
- » Organizaciones autorizadas en municipios menores¹, en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas². Estas organizaciones también podrán competir en otras zonas y áreas, siempre y cuando cumplan las condiciones establecidas en la ley³.
- » Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que al momento de expedirse la Ley 142 de 1994 se encontraban prestando cualquiera de los Servicios Públicos Domiciliarios.

1 Son los municipios de 5ª y 6ª categoría, conforme al artículo 93 de la Ley 388 de 1997.

2 Para el servicio de agua potable y saneamiento, el Decreto 421 de 2000 señala que las organizaciones autorizadas únicamente pueden prestar servicios en los municipios menores, es decir, aquellos de categorías 5ª y 6ª, en zonas rurales y en áreas urbanas específicas o núcleos poblacionales localizados en el suelo urbano que se encuentran clasificados en los estratos 1 y 2 de la estratificación vigente.

3 Corte Constitucional, C-741 de 2003. M. P. Manuel José Cepeda Espinosa.

Régimen de los contratos

Los contratos que celebren las empresas de servicios públicos oficiales se rigen por el derecho privado⁴, salvo las excepciones previstas en la ley⁵.

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

Excepciones a la aplicación exclusiva del derecho privado

- 】 Los contratos que incluyan cláusulas exorbitantes (artículo 31 de la Ley 142 de 1994).
- 】 Los contratos que celebren las entidades territoriales (parágrafo 1º del artículo 31 de la Ley 142 de 1994).
- 】 Los contratos que garanticen la libre concurrencia de oferentes (artículo 35, Ley 142 de 1994).

- 】 Los contratos especiales referidos en el numeral 1 del artículo 39 de la Ley 142 de 1994.
- 】 Los contratos para el otorgamiento de áreas de servicio exclusivo (artículo 40 Ley 142 de 1994).
- 】 El contrato de condiciones uniformes (artículo 128, Ley 142 de 1994). El contrato de servicios públicos se rige en parte por el derecho administrativo (lo relacionado con la defensa del usuario en sede de la empresa) y en lo no previsto en la Ley 142 de 1994, por el derecho privado⁶ (artículo 132, Ley 142 de 1994).

Naturaleza jurídica de las empresas de servicios públicos

Las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones, cuyo régimen aplicable es el dispuesto por el artículo 17 de la Ley 142 de 1994 y por la Ley 689 de 2001, que la modifica. En lo no previsto por estas normas, se registrarán por las

4 Ley 142 de 1994 y Ley 689 de 2001.

5 Ley 689 de 2001.

6 Ley 142 de 1994, artículos 128 y 132.

reglas del Código de Comercio, sobre sociedades anónimas.

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

Para crear una empresa bajo la modalidad de sociedad por acciones, se debe contar con un mínimo de cinco (5) accionistas, sin que exista un tope máximo para la integración de los mismos. La responsabilidad se limita al valor de sus aportes y el capital se divide en acciones de igual valor, las cuales se representan en títulos valores libremente negociables.

Si se trata de un municipio menor, dicha sociedad podría constituirse con un mínimo de dos (2) socios.

Las empresas de servicios públicos deben estar inscritas en el Registro Único Tributario, (RUT), y posteriormente deberán matricularse en el Registro Mercantil en la Cámara de Comercio del respectivo municipio.

Autorizaciones administrativas para que las empresas de servicios públicos desarrollen su objeto social

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

Quienes prestan servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades ambientales competentes según la ley para usar las aguas, según la ley. Las empresas prestadoras deberán obtener los permisos ambientales y sanitarios que se requieran según el servicio público que se vaya a suministrar⁷.

7 Ley 142 de 1994, artículos 25 y 26.

Es obligación de las prestadoras de servicios públicos invertir en el mantenimiento y recuperación del bien público explotado a través del contrato de concesión. Si se trata de la prestación de los servicios de agua potable o saneamiento básico, las autoridades competentes verificarán la idoneidad técnica y solvencia financiera del solicitante.

En cada municipio las prestadoras de servicios públicos están sujetas a las normas generales sobre planeación urbana, circulación y tránsito: uso del espacio público y seguridad, y tranquilidad ciudadanas. Las autoridades pueden exigir las garantías adecuadas a los riesgos que creen.

Los municipios deben permitir la instalación permanente de redes destinadas a las actividades de empresas de servicios públicos o a la provisión de los mismos bienes y servicios que

estas proporcionan en la parte subterránea de las vías, puentes, ejidos, andenes y otros bienes de uso público.

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

Orientación del régimen tarifario

En todos los servicios públicos domiciliarios, el régimen tarifario estará orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia (artículo 87 de la Ley 142 de 1994). ✓

1. Competencias de las Entidades Territoriales y de sus Autoridades

1.1. Competencias del municipio

1.1.1. Competencias generales

Acorde con la Constitución Política y el artículo 5° de la Ley 142 de 1994, es competencia del municipio en la prestación de los servicios públicos:

- 】 Asegurar su prestación eficiente, por empresas de servicios públicos de carácter oficial, privado o mixto, o directamente por la administración central del municipio.
- 】 Asegurar la participación de los usuarios, en los comités de desarrollo y control social, para promover y capacitar a la comunidad (en concordancia con los artículos 62, modificado por el artículo 10 de la Ley 689 de 2001, y 65 de la Ley 142 de 1994).
- 】 Disponer el otorgamiento de los subsidios y canalizar recursos para los fondos de subsidios y contribuciones (artículo 89.8 de la Ley 124 de 1994, modificado por el artículo 7° de la Ley 632 de 2000), cumplir con las normas en esta materia (artículo 99.4 de la Ley 124 de 1994), y tomar las medidas para ejecutar apropiaciones para subsidiar el consumo básico de acueducto y de saneamiento básico (artículos 99.5 y 99.8 de la Ley 124 de 1994).
- 】 Estratificar los inmuebles residenciales (artículo 101.9 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 4° de la Ley 732 de 2002).
- 】 Establecer la nomenclatura de cada predio que tenga acceso a los servicios públicos.
- 】 Apoyar a las prestadoras con inversiones y otros instrumentos y diseñar para el sector de agua potable y alcantarillado esquemas de

financiación (artículo 166 de la Ley 124 de 1994).

- 】 Permitir la instalación permanente de redes destinadas a las actividades de las prestadoras de servicios públicos, sin condicionarlas a las prestadoras licencias o permisos que conforme a la ley deban expedir, y exigir las garantías adecuadas a los riesgos que se puedan crear (artículo 26 de la Ley 124 de 1994).
- 】 Realizar una labor amplia y continua de concertación con la comunidad, para implantar los elementos básicos de las funciones de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios; capacitarla y asesorarla permanentemente en su operación. Así mismo, deberá, en coordinación con los departamentos y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), asegurar la capacitación de los vocales de control (artículo 65, numeral 65.1 de la Ley 124 de 1994).
- 】 Otorgar los permisos para que las líneas de transmisión y distribución de energía eléctrica y gas combustible, conducción y distribución de acueducto, alcantarillado y redes telefónicas de empresas de servicios públicos, puedan atravesar ríos, caudales, líneas férreas, puentes, calles, caminos y cruzar acueductos, oleoductos, y otras líneas o conducciones, cuando no exista ley expresa que indique otra entidad que lo otorgue (artículo 57 de la Ley 124 de 1994).
- 】 Determinar si la expropiación de un bien se ajusta a los motivos de utilidad pública e interés social que consagra la ley, producir los actos administrativos e impulsar los procesos judiciales a que haya lugar (artículos 56 y 116, de la Ley 124 de 1994).
- 】 Imponer las servidumbres que se requieran para la prestación de los servicios públicos, de acuerdo con la ley y con las entidades com-

petentes, según sea el caso (artículo 118 de la Ley 124 de 1994).

- 】 Divulgar, ampliamente y en forma didáctica, a todos los niveles de la población, las disposiciones contenidas en la ley de servicios públicos (artículo 187 de la Ley 124 de 1994).
- 】 Dar cumplimiento a las obligaciones de los departamentos impuestas a los municipios en el marco de la gestión integral de residuos sólidos - PGIRS (artículo 96, Decreto 2981 de 2013).
- 】 Dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Decreto 2981 de 2013, para el servicio de aseo (descritas en la parte 7 de esta cartilla).
- 】 Cumplir con el proceso de certificación de distritos y municipios ante la Super-servicios, con el fin de que estos continúen siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico, y de ase-

gurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico, de acuerdo con la Ley 1176 de 2007 (reglamentada parcialmente por los Decretos 313 de 2008, 276 de 2009 y modificada parcialmente por la Ley 1450 de 2011). La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es la entidad competente para adelantar el proceso de certificación o retirarla, según sea el caso.

- 】 Suministrar la información requerida para efectos del monitoreo, seguimiento y control integral, dispuestos por la Ley 1450 de 2011, la cual asignó dichas funciones al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

1.1.2. Competencias cuando es prestador directo

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 aconsejen⁸.

8 Constitución Política, artículo 367.

El artículo 6° de la Ley 142 de 1994, establece para ello los siguientes casos:

“Cuando, habiendo hecho los municipios invitación pública a las empresas de servicios públicos, y no haya habido empresa alguna que se ofreciera a prestarlo;

Quando, no habiendo empresas que se ofrecieran a prestar el servicio, y habiendo hecho los municipios invitación pública a otros municipios, al Departamento del cual hacen parte, a la Nación y a otras personas públicas o privadas para organizar una empresa de servicios públicos que lo preste, no haya habido una respuesta adecuada;

Quando, aun habiendo empresas deseosas de prestar el servicio, haya estudios aprobados por el Superintendente que demuestren que los costos de prestación directa para el municipio serían inferiores a los de empresas interesadas, y que la calidad y atención para el usuario serían, por lo menos, iguales a las que tales empresas po-

drían ofrecer. Las Comisiones de Regulación establecerán las metodologías que permitan hacer comparables diferentes costos de prestación de servicios.

Quando los municipios asuman la prestación directa de un servicio público, la contabilidad general del municipio debe separarse de la que se lleve para la prestación del servicio; y si presta más de un servicio, la de cada uno debe ser independiente de la de los demás. Además, su contabilidad distinguirá entre los ingresos y gastos relacionados con dicha actividad, y las rentas tributarias o no tributarias que obtienen como autoridades políticas, de tal manera que la prestación de los servicios quede sometida a las mismas reglas que serían aplicables a otras entidades prestadoras de servicios públicos.

En el evento previsto en el inciso anterior, los municipios y sus autoridades quedarán sujetos, en lo que no sea incompatible con la Constitución o con la ley

misma, a todo lo que esta ley dispone para las empresas y sus administradores y, en especial, a las regulaciones de las Comisiones y al control, inspección, vigilancia y contribuciones de la Superintendencia de Servicios Públicos y de las Comisiones. Pero los concejos determinarán si se requiere una junta para que el municipio preste directamente los servicios y, en caso afirmativo, ésta estará compuesta como lo dispone el artículo 27 de ésta ley.

Cuando un municipio preste en forma directa uno o más servicios públicos e incumpla las normas de calidad que las Comisiones de Regulación exijan de modo general, o suspenda el pago de sus obligaciones, o carezca de contabilidad adecuada después de dos años de entrar en vigencia esta Ley o, en fin, viole en forma grave las obligaciones que ella contiene, el Superintendente, en defensa de los usuarios y para proteger la salud y bienestar de la comunidad, además de sancionar los

alcaldes y administradores, podrá invitar, previa consulta al comité respectivo, cuando ellos estén conformados, a una empresa de servicios públicos para que ésta asuma la prestación del servicio, e imponer una servidumbre sobre los bienes municipales necesarios, para que ésta pueda operar (inciso reglamentado por el Decreto Nacional 398 de 2002).

De acuerdo con el artículo 336 de la Constitución Política, la autorización para que un municipio preste los servicios públicos en forma directa no se utilizará, en caso alguno, para constituir un monopolio de derecho”.

Obligaciones de los municipios prestadores directos:

- ▶ Separar la contabilidad general del municipio de la que se lleve para la prestación del servicio. Si presta más de un servicio público domiciliario, la contabilidad de cada uno de ellos debe ser independiente de la de los demás (artículo 6° de la Ley 142 de 1994, numeral 6.4).

- 】 Separar la contabilidad para cada servicio público domiciliario que se preste o actividad; igualmente, para las actividades correspondientes (generación o producción, transporte, distribución, comercialización).
- 】 Distinguir en su contabilidad entre los ingresos y gastos relacionados con dicha actividad, y las rentas tributarias o no tributarias que obtienen como autoridades políticas, de tal manera que la prestación de los servicios quede sometida a las mismas reglas que serían aplicables a otras entidades prestadoras de servicios públicos.
- 】 Cumplir las normas dispuestas por las comisiones de regulación, entre ellas las relacionadas con las metodologías y la aprobación de tarifas. Además se encuentran sometidos al pago de las respectivas contribuciones a dichas comisiones.
- 】 Tomar las medidas necesarias para que los resultados de las estratificaciones adoptadas se apliquen al cobro de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios residenciales, a más tardar cuatro (4) meses después de haber sido expedido y publicado el correspondiente decreto de adopción, y con la gradualidad tarifaria que determinen las respectivas comisiones de regulación (ver estratificación socioeconómica).
- 】 Sujetarse al control, inspección y vigilancia, y contribuciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (artículo 6° de la Ley 142 de 1994 numeral 6.4).
- 】 Asegurar y verificar que se incorpore y aplique el sistema de control interno en la gestión de prestación de los servicios (artículos 46 a 49 de la Ley 142 de 1994).
- 】 Contratar una auditoría externa de gestión y resultados para la elaboración del respectivo informe, que ha de ser enviado para la evaluación del mismo por parte de la delegada respectiva. La oficina de control interno del municipio asumirá la au-

ditoría externa, cuando los municipios de categoría 5ª y 6ª sean prestadores directos de servicios públicos (artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6º de la Ley 689 de 2001).

Adicionalmente, deben:

- 】 Registrarse ante la SSPD e informar el inicio de las actividades, tanto a la superintendencia como a la comisión de regulación correspondiente.
- 】 Elaborar el contrato de condiciones uniformes para regular las relaciones de los usuarios con la prestadora del respectivo servicio.
- 】 Enviar el contrato de condiciones uniformes a la comisión de regulación del servicio respectivo, para que se lleve a cabo el control de legalidad correspondiente.
- 】 Determinar el valor de la(s) tarifa(s) aplicando la fórmula que para el efecto establezca la correspondiente comisión de regulación.
- 】 Poner en conocimiento de la correspondiente comisión de regulación el estudio de los costos de las tarifas.
- 】 Informar a la SSPD el costo de la tarifa que va a cobrar a sus usuarios.
- 】 Reportar toda la información solicitada por la SSPD a través del Sistema Único de Información (SUI).
- 】 Propender por la participación ciudadana, por medio de la creación de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios.
- 】 Adoptar el sistema de control interno. El alcalde podrá valerse de aquel que funcione en la administración municipal.
- 】 Contratar una auditoría externa permanente de gestión y resultados, con personas especializadas, salvo en los casos establecidos en el parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994.

1.2 Competencias del alcalde

1.2.1 Con respecto a las empresas de servicios públicos que se constituyen en el municipio

- 】 Exigir garantías adecuadas, cuando haya existencia de riesgos (artículo 26 de la Ley 142 de 1994).
- 】 Hacer cumplir las normas generales sobre planeación urbana, circulación y tránsito, el uso del espacio público, y la seguridad y tranquilidad ciudadanas, y permitir la instalación permanente de redes asociadas a las actividades de empresas de servicios públicos o la provisión de los mismos bienes y servicios que estas proporcionan en la parte subterránea de las vías, puentes, ejidos, andenes y otros bienes de uso público (artículo 26 de la Ley 142 de 1994).

1.2.2 En materia de estratificación socioeconómica

- 】 Contratar las tareas de estratificación con entidades públicas nacionales o locales, o privadas de reconocida capacidad técnica

(artículo 101 Ley 142 de 1994, numeral 101.2).

- 】 Adoptar mediante decreto los resultados de la estratificación y difundirlos ampliamente, posteriormente, notificarlos a la SSPD (artículo 101 de la Ley 142 de 1994, numeral 101.3).
- 】 Cargar en el Sistema Único de Información, el “Formato para reportar la estratificación”.
- 】 Conformar el Comité Permanente de Estratificación y velar por su correcto funcionamiento, conforme al modelo de reglamento interno suministrado por el DANE.
- 】 Atender los reclamos en primera instancia, sobre la estratificación⁹.
- 】 Establecer una nomenclatura alfanumérica precisa, que permita individualizar cada predio en el que hayan que prestar los servicios públicos domiciliarios (artículo 5° de la Ley 142 de 1994, numeral 5.5).

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

- 】 Determinar el costo del servicio de estratificación junto con el Comité Permanente de Estratificación (Decreto 1170 de 2015- Decreto 007 de 2010).
- 】 Realizar los cargues de información requeridos a través del aplicativo Inspector, conforme a la Resolución SSPD 20151300054195 del 15 de febrero de 2015.

1.2.3. En materia de subsidios, contribuciones y fondos de solidaridad

El artículo 367 de la Constitución Política establece que el régimen tarifario tendrá en cuenta, además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos; esto es, que los usuarios de mayores ingresos deben contribuir a subsidiar a los de menores ingresos¹⁰. En el artículo 368, se dispone que 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 y por su parte, el artículo 366 señala que, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación.

Los subsidios solo se otorgarán a los usuarios de inmuebles residenciales y a las zonas rurales de los estratos 1, 2 y 3. Las comisiones de regulación definirán las condiciones para otorgarlos al estrato 3.

Con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución, no existirá exoneración en el pago de los servicios para ninguna persona natural o jurídica.

El alcalde municipal o distrital, podrá solicitar a la empresa prestadora que se apliquen los porcentajes de subsidios que el concejo otorgue, para lo cual deberá comprometerse la entidad territorial deberá comprometerse a cubrir los faltantes generados.

¹⁰ Del artículo 367 de la Constitución se deriva la obligatoriedad de subsidios. Corte Constitucional, C-426 de 2005. M. P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

Es competencia del alcalde garantizar que operen los Fondos de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos, con el objeto específico de contabilizar los recursos que se destinarán a otorgar subsidios. También deberá mantener el equilibrio entre contribuciones impuestas y subsidios otorgados para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

1.2.4. Respeto del Plan de Ordenamiento Territorial (POT)

El POT es el instrumento básico para desarrollar el proceso de ordenamiento del territorio municipal y está conformado por el conjunto de objetivos, directrices, políticas, estrategias, metas, programas, actuaciones y normas adoptadas para orientar y administrar el desarrollo físico del territorio y la utilización del suelo. Los planes de ordenamiento del territorio se denominarán:

- a. Planes de ordenamiento territorial: para distritos y municipios con población superior a los 100.000 habitantes.
 - b. Planes básicos de ordenamiento territorial: para municipios con población entre 30.000 y 100.000 habitantes.
 - c. Esquemas de ordenamiento territorial: para municipios con población inferior a los 30.000 habitantes.
- Los planes de ordenamiento territorial deberán contemplar tres componentes:
1. Componente general: incluye los objetivos, estrategias y contenidos estructurales de largo plazo. Debe abarcar aspectos relativos a la reserva de áreas para la construcción de redes primarias de servicios públicos y las especificaciones que deben tener las redes secundarias de abastecimiento de los servicios.
 2. Componente urbano: contiene las políticas, acciones, programas y normas para encauzar y administrar el desarrollo físico urbano. Debe incluir normas relativas a la disponibilidad de

redes primarias y secundarias de servicios públicos domiciliarios del municipio a corto y mediano plazo.

El suelo urbano, como el área del territorio municipal destinado a usos urbanos, debe contar con redes primarias de energía, acueducto y alcantarillado, posibilitando su urbanización y edificación. El perímetro urbano no puede ser mayor que el denominado perímetro de servicios públicos o sanitarios.

El suelo de expansión urbana es la porción del territorio que se puede habilitar para el uso urbano, en cuyo caso debe contemplarse la posibilidad de dotar el área de infraestructura de servicios públicos.

3. Componente rural: contiene las políticas, acciones, programas y normas para orientar y garantizar la adecuada interacción entre los asentamientos rurales y la cabecera municipal, así como la conveniente utilización del suelo (Decreto 879 de 1998).

Este componente delimita las áreas de conservación de los recursos naturales, con especial atención de las que formen parte de los sistemas de provisión del servicio público de agua potable y saneamiento básico de las zonas rurales del municipio, a corto y mediano plazo.

Uno de los objetivos del POT es satisfacer las necesidades de los ciudadanos para que puedan acceder más fácilmente a los servicios públicos domiciliarios. El artículo 15, de la Ley 388 de 1997, ordena reservar las áreas para la construcción de redes primarias de infraestructura vial y de servicios públicos y, en el numeral 2.5, ordena fijar las especificaciones de las redes secundarias de abastecimiento de los servicios públicos domiciliarios.

1.2.5. Constitución de servidumbres

De acuerdo con el artículo 118 la Ley 142 de 1994, las entidades territoriales y la Nación tienen facultades para imponer servidumbres por acto administrativo cuando tengan compe-

tencia para prestar el servicio público respectivo, al igual que las comisiones de regulación.

Se distinguen dos modalidades de servidumbres: (i) de acceso¹¹ y (ii) de paso¹².

1.2.6. Para hacer real la participación ciudadana

Los alcaldes deben velar por la conformación de los comités de desarrollo y control social, tal como lo disponen los artículos 62 a 66 de la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1429 de 1995¹³.

1.2.7. Para garantizar la calidad del agua apta para el consumo humano

Corresponde al alcalde garantizar el cumplimiento de las

normas sobre calidad del agua para consumo humano, las cuales se describen en la parte 6 de esta cartilla (Decreto 1575 de 2007).

1.2.8. Para garantizar el reciclaje de desechos sólidos

El alcalde deberá presentar ante el concejo distrital o municipal la reglamentación que organiza la actividad de reciclaje, para su aprobación a través de acuerdo.

1.3. Competencias de los concejos distritales o municipales

Los concejos distritales o municipales, acorde con lo dispuesto en el artículo 313 de la Constitución Política, deben:

- » Reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio.
- » Autorizar al alcalde para celebrar contratos y ejercer, por un tiempo, precisas funciones de las que corresponden al concejo.

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

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

13 Para profundizar en este tema se sugiere acudir al Manual de Comités de Desarrollo y Control Social y del Vocal de Control que se puede consultar en la página web de la Superservicios, www.superservicios.gov.co.

- 】 Votar, de conformidad con la Constitución y la ley, los tributos y los gastos locales.
- 】 Reglamentar los usos del suelo y, dentro de los límites que fije la ley, vigilar y controlar las actividades relacionadas con la construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda.

Otras competencias de los concejos establecidas por la Constitución, relacionadas con la prestación o la disponibilidad de servicios públicos:

- 】 Ejercer las facultades que les hayan delegado las asambleas (artículo 301 de la Constitución).
- 】 Dividir sus municipios en comunas, cuando se trate de áreas urbanas, y en corregimientos, en el caso de las zonas rurales, con el fin de mejorar la prestación de los servicios y asegurar la participación de la ciudadanía en el manejo de los asuntos públicos de carácter

local (artículo 318 de la Constitución).

- 】 Determinar la nomenclatura de las vías públicas y de los predios o domicilios (Ley 136 de 1994).
- 】 Citar a control especial a los representantes legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios, para que resuelvan inquietudes sobre la prestación de servicios públicos domiciliarios, en el respectivo municipio o distrito (artículo 18 de la Ley 1551 de 2012, literal 12).

La empresa de servicios públicos domiciliarios cuyo representante legal no atienda las solicitudes o citaciones del control especial de los concejos municipales o distritales, será sujeta de investigación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- 】 Aprobar la reglamentación a través de un acuerdo, mediante el cual se organice la actividad de reciclaje.

1.4 Competencias del personero municipal

- 】 Conocer en primera instancia las impugnaciones sobre la constitución de los comités de desarrollo y control social, la elección de sus juntas directivas y vocales de control, de su respectivo municipio. Sus decisiones serán apelables ante la Superpoderado (artículo 62 de la Ley 142 de 1994).
- 】 Convocar, para la elección de los representantes de las empresas comercializadoras de servicios públicos residenciales, pertenecientes a comunidad no organizada o a organizaciones comunitarias, cívicas, académicas y sociales, para un período de dos (2) años (artículo 7° del Modelo Reglamento del Comité Permanente de estratificación Socioeconómica expedido por el DANE¹⁴).
- 】 Participar en el Comité Permanente de Estratificación, con voz, pero sin voto (artículo 8 del Modelo de Reglamento del Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica expedido por el DANE).
- 】 Atender la solicitud que le haga el Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica, de reemplazar al representante de la comunidad, en caso de presentar cuatro inasistencias en un mismo año o tres inasistencias seguidas a las sesiones, (numeral 1 del artículo 12 del Modelo de Reglamento del Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica).
- 】 Asesorar a los suscriptores o usuarios en la presentación de los recursos, siempre y cuando aquellos lo soliciten personalmente. Las funciones serán de asesoría mas no de representación. El personero debe dar consejo, permitiendo que el usuario o peticionario presente su solicitud de forma individual o a través de un tercero apoderado o un mandante (artículo 157 de la Ley 142 de 1994).

14 Consultar Modelo de Reglamento de Estratificación en: http://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Modelo_de_Reglamento_CPE.pdf.

- › Velar porque en el municipio se dé adecuado cumplimiento en el municipio, a la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía. Esto con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, control y vigilancia de la gestión pública municipal (artículo 178 de la Ley 136 de 1994, numeral 19).

Para Bogotá, D. C., las funciones del personero como veedor ciudadano están contempladas en el artículo 100 del Decreto 1421 de 1993.

La Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala las siguientes funciones:

- › Prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán in-

tervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación (artículo 23).

- › Prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas (artículo 32, parágrafo 2°).

1.5 Competencias de las áreas metropolitanas

La Ley 1625 de 2013, en referencia a los servicios públicos, estableció en el artículo 6°, literal b), la obligación de racionalizar la prestación de servicios públicos a cargo de los municipios que integran el área metropolitana, e incluso, prestar en común algunos de ellos.

También podrá participar en su prestación de manera subsidiaria, cuando no exista un régimen legal que regule su prestación o, cuando existiendo tal regulación, se acepte que el área metropolitana sea un prestador oficial o autorizado.

El artículo 7° de la citada ley define las siguientes funciones, en relación con los servicios públicos:

- a. Coordinar, racionalizar y gestionar los servicios públicos de carácter metropolitano. Si a ello hubiere lugar, podrá participar en su prestación de manera subsidiaria cuando no exista un régimen legal que regule su prestación o, cuando existiendo tal regulación, se acepte que el área metropolitana sea un prestador oficial o autorizado.
- b. Participar en la constitución de entidades públicas, mixtas o privadas destinadas a la prestación de servicios públicos, cuando las necesidades de la región así lo ameriten.

- c. Ejercer las funciones y competencias de autoridad ambiental en el perímetro urbano, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 99 de 1993.

A la Junta Metropolitana se le asignaron las siguientes atribuciones¹⁵:

1. Autorizar, cuando a ello hubiere lugar, la participación en la prestación de servicios públicos de manera subsidiaria, siempre que la regulación legal del respectivo servicio público así lo prevea o autorice.
2. Autorizar la participación en la constitución de entidades públicas, mixtas o privadas destinadas a la prestación de servicios públicos, cuando las necesidades de la región así lo ameriten.

1.6. Competencias de los departamentos

En atención al artículo 367 de la Constitución Política, los departamentos cumplirán funciones de apoyo y coordinación,

15 Ley 1625, artículo 20.

en los eventos en que los municipios presten directamente alguno de los servicios públicos domiciliarios.

La Ley 142 de 1994 establece, en su artículo 7, las siguientes funciones de apoyo y coordinación de competencia de los departamentos, en relación con los servicios públicos:

- 】 Asegurar que en su territorio se presten las actividades de transmisión de energía eléctrica, por parte de empresas oficiales, mixtas o privadas.
- 】 Apoyar financiera, técnica y administrativamente a las empresas de servicios públicos que operen en el departamento o a los municipios que hayan asumido la prestación directa, así como a las empresas organizadas para desarrollar las funciones de su competencia en materia de servicios públicos.
- 】 Organizar sistemas de coordinación de las entidades prestadoras de servicios públicos y promover, cuando razones técnicas y económicas lo aconsejen, la organización de asociaciones de

municipios para la prestación de servicios públicos, o la celebración de convenios interadministrativos para el mismo efecto.

- 】 Conceder subsidios de su respectivo presupuesto, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades.
- 】 Las demás que les asigne la ley.

1.7. Competencias de la Nación

A la Nación le corresponde la formulación de la política pública, la regulación, la vigilancia y el control sobre la prestación de los servicios públicos:

- 】 Con los Ministerios de Vivienda, Ciudad y Territorio, Minas y Energía, y del Departamento Nacional de Planeación, realizar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas, planes y programas orientados al desarrollo del sector de servicios públicos domiciliarios.

- 】 Por medio de las comisiones correspondientes, efectuar la regulación de los servicios, en particular, la promoción de la competencia y la función de regular los monopolios cuando la competencia no sea posible.
- 】 La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ejercerá el control y la vigilancia sobre la prestación de los mencionados servicios y la administración del Sistema Único de Información.
- 】 Formular los lineamientos para la identificación de las fuentes de financiamiento para los diferentes sectores de prestación de servicios públicos domiciliarios y coordinar la asignación de los recursos provenientes de dichas fuentes.
- 】 Definir y aplicar las variables y criterios para la distribución de los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP-APSB), así como el giro, monitoreo, seguimiento y control a su ejecución por parte de los departamentos y municipios.
- 】 Prestar directamente los servicios o asumir temporalmente la competencia de asegurar la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento, cuando los departamentos y municipios no tengan la capacidad suficiente¹⁶.
- 】 Conceder subsidios, de su respectivo presupuesto, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades.
- 】 Prestar asistencia técnica a las entidades territoriales y a las prestadoras de servicios públicos para el desarrollo de sus competencias.
- 】 Apoyar la gestión del riesgo asociado a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en el marco del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

¹⁶ Ley 142 de 1994, artículo 8°, numeral 6, Ley 1176 de 2007, artículo 5° y Decreto 028 de 2008, artículo 13.

- » Proponer, a través de los ministerios, los reglamentos técnicos para los sectores de prestación de los servicios públicos domiciliarios.

1.8. Competencias de otras entidades del nivel nacional

1.8.1. Departamento Administrativo Nacional de Estadística, (DANE)

Define las metodologías y procedimientos, además de los métodos estadísticos de conformación de estratos, para la adopción de la estratificación urbana y rural, por parte de los distritos y municipios. También esta la entidad competente para accionar ante errores en la aplicación de las metodologías para estratificación¹⁷.

1.8.2. Instituto Geográfico Agustín Codazzi

Determina los criterios y metodologías para la elaboración y actualización del catastro nacional de la propiedad de los

inmuebles y predios, y fijar los estándares cartográficos en el territorio nacional¹⁸.

1.8.3. Ministerios de Salud y Protección Social y de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Son responsables de formular las políticas en materia de calidad del agua para consumo humano¹⁹.

1.8.4. Instituto Nacional de Salud

Coordina la Red Nacional de Laboratorios para el Control y la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano y de la administración del Sistema de Vigilancia de la Calidad de Agua Potable (Sivicap). La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es competente para investigar y sancionar a las prestadoras del servicio de acueducto que incumplan las normas sobre calidad del agua para consumo humano²⁰.

17 Metodología de la estratificación socioeconómica. www.dane.gov.co/index.php/estratificacion-socioeconomica/metodologia

18 Ley 14 de 1983 modificada por la Ley 75 de 1986.

19 Decreto 1575 de 2007, artículo 5°.

20 Decreto 1575 de 2007, artículo 7°.

1.8.5. Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Hace seguimiento y control de los recursos del Sistema General de Participaciones del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico²¹.

1.8.6. Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República

Ejercen el control disciplinario y el control fiscal, respectivamente, en cuanto a los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas, por acción u omisión en el cumplimiento de sus deberes.

1.8.7. Ministerio de Minas y Energía

Es el rector de la gestión de regulación, planeación, coordinación y seguimiento de las actividades del sector relacionadas con el servicio público de electricidad, aprovechamiento de las fuentes convencionales y no convencionales de energía, dentro de un manejo integral, eficiente y sostenible de los recursos energéticos del país. Le corresponde, entre otras funciones, la de administrar el Fondo

de Solidaridad Subsidios y Redistribución del Ingreso (FSSRI) y, en general, los fondos de subsidios para zonas especiales y zonas no interconectadas²².

1.8.8. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Es rector de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables. Está encargado de orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y de definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la nación²³.

1.8.9. Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas (IPSE)

Elabora los planes, programas y proyectos de infraestructura energética del país²⁴.

22 Ley 143 de 1994, artículos 1° y 2°; Decreto 847 de 2001, artículo 3° y 201 de 2004.

23 Ley 99 de 1993, reglamentada por el Decreto 2372 de 2010.

24 Página web del Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas <http://www.ipse.gov.co/ipse/>

21 Ley 819 de 2003.

1.8.10. Unidad de Planeación Minero Energética (UPME)

Elabora y actualiza el Plan Energético Nacional y el Plan de Expansión del Sector Eléctrico. Está adscrita al Ministerio de Minas y Energía, y es regida por los artículos 15 y 16 de la Ley 143 de 1994 y por el Decreto 255 de 2004.

1.8.11. Autoridad ambiental

Ejerce vigilancia y control, y expide licencias y permisos acorde con la ley. Son autoridades: el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, las corporaciones autónomas regionales, las secretarías de ambiente y las secretarías de salud. ✓



2. Estratificación

2.1. Concepto

Es el instrumento técnico que permite clasificar la población de los municipios y distritos del país, a través de las viviendas y su entorno, en estratos o grupos socioeconómicos diferentes.

De esta manera, quienes tienen más capacidad económica pagan más por los servicios públicos y contribuyen para que los estratos bajos puedan pagar sus tarifas.

Se fundamenta entre otros principios constitucionales, en los de solidaridad y en la redistribución de ingresos.

La estratificación debe ser realizada directamente, o puede ser contratada, pero el municipio es el responsable de establecer la estratificación socioeconómica, para lo cual deberá utilizar las metodologías nacionales diseñadas por el DANE.

Se realiza principalmente para cobrar los servicios públicos domiciliarios con tarifas diferenciales por estrato, y para asignar subsidios y cobrar contribuciones.

2.2. Comité de estratificación

33

Es un órgano asesor, consultivo, de veeduría y de apoyo del Alcalde municipal o distrital, creado por la ley; sin personería jurídica; y cuyo funcionamiento estará financiado con recursos provenientes de la Alcaldía municipal o distrital y del concurso económico de las Empresas comercializadoras de servicios públicos domiciliarios residenciales en la localidad (Ley 732 de 2002, Modelo de Reglamento del Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica).

Conformado por la Alcaldía y debe estar integrado por representantes:

- 】 De las empresas comercializadoras de servicios públicos domiciliarios.
- 】 Representantes de la comunidad.
- 】 Contando con la Alcaldía como secretaria técnica.
- 】 Miembros sin voto como representantes de la personería y de los comités de desarrollo y control social de

los servicios públicos domiciliarios.

Son funciones del Comité:

- 】 Atender la segunda instancia (apelación) de las reclamaciones que se presenten en el municipio o distrito.
- 】 Hacer veeduría sobre la atención de los reclamos por parte de la primera instancia (la Alcaldía).
- 】 Garantizar que los estudios se lleven a cabo con las metodologías asignadas por el DANE.
- 】 Emitir concepto general sobre los resultados de los estudios de estratificación socioeconómica.
- 】 Velar por la correcta aplicación de los resultados en la facturación de servicios públicos domiciliarios.
- 】 Velar para que la estratificación se mantenga actualizada.

Determinar el costo del servicio de estratificación junto con la alcaldía previamente antes de someter a aprobación del concejo.

2.3 Estratos socioeconómicos

Los estratos socioeconómicos son seis y obedeciendo a una jerarquía de capacidad económica se denominan así:



Los estratos 1, 2 y 3 reciben subsidio y los de estratos 5 y 6, al igual que los usuarios no residenciales (comerciales e industriales), pagan contribución, en porcentajes determinados por la ley.

Sin embargo, los usuarios industriales tienen la exención para el servicio de gas domiciliario, dispuesta en el artículo 102 de la Ley 1450 de 2011, reglamentada por los Decretos 4956 de 2011 y 654 de 2013; así como la exención para energía eléctrica en zonas no interconectadas donde, por

disposición del artículo 114 de la Ley 1450 de 2011, no se les aplicará la sobretasa o contribución del 20 por ciento, para financiar los subsidios de que trata el artículo 47 de la Ley 143 de 1994.

2.4 Sistema de estratificación para servicios públicos domiciliarios-Actores y Competencias

La Alcaldía es el principal actor en el sistema de estratificación y quien genera la dinámica de este, pues es la encargada de realizarla a partir de las metodologías establecidas por Departamento Administrativo Nacional de Estadística el DANE quien además brinda apoyo técnico a los municipios.

Antes de iniciar los estudios conducentes a la adopción, el alcalde deberá conformar el Comité Permanente de Estratificación y avala los resultados de dichos estudios con la expedición de un Decreto de adopción de la estratificación en el municipio (Zona Urbana, de Centros Poblados y de Finca y Viviendas Dispersas Ru-

rales). Posteriormente los notificará a la Superservicios. (Ley 142 de 1994, artículo 101).

Posterior a la adopción de los resultados, se debe mantener actualizada la estratificación, aplicando la misma metodología a los inmuebles nuevos y a aquellos de donde provengan reclamos, hasta cuando, por alguna circunstancia legal o fortuita, se deba volver a realizar los estudios.

Una vez se adopte la estratificación, se expida el acto administrativo, las empresas de servicios públicos domiciliarios aplicarán los estratos adoptados y deberán ser aplicados máximo cuatro (4) meses después de la publicación del decreto.

Toda persona o grupo de personas podrá solicitar por escrito la revisión del estrato urbano o rural que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos, en primera instancia, por la respectiva alcaldía, y las apelaciones se surtirán ante el Comité Permanente de Estratificación de su municipio o distrito.

De acuerdo con lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 6o de la Ley 732 de 2002, cuando los municipios no hayan adoptado la estratificación, la empresa que presta el servicio público domiciliario por cuyo cobro se reclama deberá atender la reclamación en primera instancia, y la apelación la resolverá la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante el Sistema Único de Información implementará el control y la vigilancia permanente del cabal cumplimiento de la aplicación de las estratificaciones adoptadas por decretos de los Alcaldes al cobro de las tarifas de servicios públicos domiciliarios, por parte de las empresas. (Artículo 3° de la Ley 732 de 2002).

Así mismo sancionará a las empresas de servicios públicos domiciliarios que no apliquen al cobro de sus tarifas residenciales las estratificaciones adoptadas por decretos de los Alcaldes, máximo cuatro (4) meses después de vencidos los plazos previstos.

Los resultados de los estudios de estratificación, adoptados mediante decreto, deben remitirse al gobernador, quien establecerá qué alcaldes fueron renuentes en el cumplimiento de los plazos establecidos e informará a la Procuraduría General de la Nación, a más tardar dos (2) meses después de vencidos estos plazos, con el propósito de que ella proceda a investigarlos y a sancionarlos, si fuere el caso (artículo 3° Ley 732 de 2002).

Las gobernaciones y áreas metropolitanas, de acuerdo con la normatividad vigente, deben prestar el apoyo técnico que requieran los municipios y distritos para la puesta en práctica de las metodologías de estratificación y para la aplicación de las mismas al cobro tarifario de los servicios públicos domiciliarios, en coordinación con el DANE.

En aquellos municipios y distritos donde no se realizaron o adoptaron estratificaciones dentro del plazo legal, los gobernadores determinarán, por medios legales probato-

rios existentes, las causas de la renuencia de las autoridades municipales y distritales. (Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015).

La Procuraduría General de la Nación deberá enviar copia de la relación de los alcaldes renuentes al Departamento Nacional de Planeación, con el fin de que dicha entidad fije nuevos plazos para que realicen la estratificación.

Recuerde: Aplicación de la Estratificación: Es el conjunto de actividades a cargo de las Empresas Comercializadoras de Servicios Públicos Domiciliarios, que permitan la asignación del estrato socioeconómico a cada uno de los domicilios residenciales atendidos por la Empresa, de acuerdo con los resultados adoptados por la Alcaldía y la información suministrada por esta, de manera tal que la estratificación aplicada permita la facturación de los servicios públicos domiciliarios a los usuarios o domicilios residenciales, la asignación de subsidios y el cobro de contribu-

ciones de conformidad con los mandatos legales vigentes.

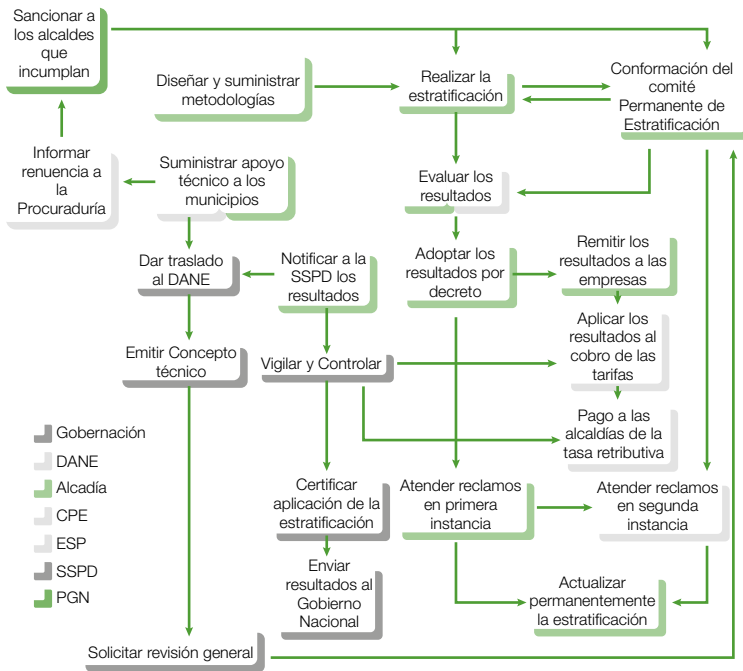
Actualización de la Estratificación: Es el conjunto de actividades permanentes a cargo de la Alcaldía y del Comité Permanente de Estratificación Municipal o Distrital, para mantener actualizada la clasificación de los inmuebles residenciales mediante:

- 】 La atención de los reclamos.
- 】 La reclasificación de viviendas cuyas características físicas externas o internas – según sea el caso metodológico – hayan cambiado sustancialmente (mejorado o deteriorado), o cuyo contexto urbano, semiurbano o rural haya cambiado sustancialmente (mejorado o deteriorado).
- 】 La estratificación e incorporación de nuevos desarrollos.
- 】 La revisión general cuando la Alcaldía o el Comité, previo concepto técnico de la entidad competente, detec-

ten falta de comparabilidad entre los estratos. El costo de la actualización de la estratificación comprende ex-

clusivamente las actividades descritas en los manuales e instructivos metodológicos Nacionales establecidos.

2.5 Renuencia a realizar o adoptar las estratificaciones



Son causales de renuencia de las autoridades a realizar o adoptar las estratificaciones las siguientes (Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015):

- La manifestación expresa de los alcaldes de no reali-

zar o no adoptar las estratificaciones.

- No haber formulado en el proyecto de presupuesto las apropiaciones que permitan cubrir los gastos que genere el proceso de estratificación.

- 】 No haber dado inicio a los siguientes actos de realización de las estratificaciones, de acuerdo con las metodologías suministradas por el Departamento Nacional de Planeación y el DANE.
- 】 Que en la estratificación urbana no hayan comenzado la actualización cartográfica (Actividad 1 de la Fase 1 “Censo de estratificación socioeconómica”).
- 】 Que en la estratificación rural no hayan adquirido la información básica en las oficinas catastrales (Actividad 1 de la Fase 1 “Estratificación I”) o, cuando en municipios y distritos sin formación predial catastral, no hayan comenzado el censo de viviendas en alguno de los Centros Poblados que existan en las zonas rurales.
- 】 No haber solicitado apoyo al gobierno departamental o al Departamento Nacional de Planeación, en los casos de incapacidad técnica, administrativa o financiera de los municipios y distritos.

Los gobernadores deberán comunicar en forma inmediata la renuencia de las autoridades municipales y distritales a realizar o adoptar las estratificaciones, a la Procuraduría General de la Nación, con copias a la Fiscalía General de la Nación, a la Contraloría General de la República, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y al Departamento Nacional de Planeación, con el objeto de que se tomen las medidas correspondientes. (Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015).

En aquellos municipios y distritos donde no se realizaron o adoptaron las estratificaciones dentro del plazo legal, los gobernadores determinarán, por los medios legales probatorios existentes, las causas de la renuencia de las autoridades municipales y distritales (Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015).

2.6 Metodologías de estratificación vigentes

El Gobierno Nacional diseñó diferentes metodologías tanto para las zonas urbanas como para las zonas rurales del país,

teniendo en consideración las diferencias en estos tipos de asentamientos.

Las metodologías abarcan tanto los procedimientos técnicos de realización de los estudios, basados en información predial catastral disponible y en información recolectada directamente por las alcaldías, como los métodos de clasificación para la conformación de estratos.

Están contenidas en manuales y aplicativos para computador que se suministran directamente a cada alcaldía y permiten que los resultados se actualicen permanentemente. Anteriormente las cabeceras municipales fueron clasificadas en cuatro grupos. Cada uno de los grupos utilizaba una metodología diferente, así:

Bogotá Distrito Capital

- Metodología tipo 1
- Metodología tipo 2
- Metodología tipo 3

Los municipios y distritos que aún aplican estas metodologías deben mantenerlas vigentes y actualizadas hasta cuando

apliquen la nueva metodología urbana.

Nueva metodología urbana – Orden de Revisión General

Suministrada por el DANE a los municipios para los cuales se determina que existe mérito para volver a realizar, adoptar y aplicar la estratificación urbana y que, en cumplimiento de la normatividad vigente, estos deben efectuar la revisión general de su estratificación, a partir del procesamiento de la base predial catastral urbana actualizada y la unidad de estratificación es el inmueble residencial (casa o apartamento), este proceso cuenta con el acompañamiento del DANE.

Las actividades a desarrollar durante la aplicación de esta metodología comprenden:

- 】 El procesamiento de la información predial catastral.
- 】 La verificación y confrontación del resultado preliminar de la estratificación por subzonas correspondiente a cada predio.

- 】 El procesamiento individualizado de la información correspondiente a cada predio.
- 】 La revisión de las viviendas atípicas.
- 】 La evaluación del impacto de la aplicación de los resultados obtenidos y el alistamiento para la adopción de la estratificación y su correspondiente aplicación.

Metodologías rurales

La metodología contempla la realización previa, por parte de la alcaldía (a través de la Unidad municipal de asistencia técnica agropecuaria -UMATA-) del cálculo de la Unidad Agrícola Familiar (UAF) promedio municipal.

Para realizar esta estratificación es necesario contar, también, con la base predial catastral rural que el municipio debe solicitar a la autoridad catastral respectiva. Dicha base contiene información sobre la extensión del predio, la zona homogénea geoeconómica en que se encuentra y la calificación de las edificacio-

nes residenciales que en él se localizan.

En aquellos centros poblados que por su grado de desarrollo cuenten con zonas homogéneas físicas urbanas (definidas catastralmente), se aplica la nueva metodología urbana.

Los municipios y distritos que tienen estratificaciones de sus centros poblados adoptadas empleando las metodologías suministradas por el Departamento Nacional de Planeación, deben mantenerlas vigentes y actualizadas hasta cuando apliquen la nueva metodología urbana (para el caso de los centros poblados mayores), o hasta cuando incorporen los centros poblados menores en su estratificación de fincas y viviendas dispersas.

Soportes técnicos para la adopción

Una vez efectuado el procedimiento de cálculo para la adopción, el municipio contará con los instrumentos que permitirán mantenerla actualizada, y generar las salidas de información requeridas para su aplicación al cobro de los

servicios públicos domiciliarios y para la certificación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

A continuación se detallan las metodologías y los soportes técnicos que debe contener:

TIPO	SOPORTE TÉCNICO
<p>Cabeceras municipales estratificadas con las metodologías tipo 1 o tipo 2 y centros poblados estratificados con la tipo 2.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Decretos de adopción. ● Plano de estratos. ● El plano de zonas. ● La base de datos, la cual debe estar operando en uno de los equipos de la dependencia encargada de la estratificación en la alcaldía. ● Los formularios de estratificación. ● Informe final.
<p>Cabeceras municipales estratificadas con las metodologías tipo 3 y centros poblados estratificados con la tipo 3, espacial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Decretos de adopción ● El plano de localización de las viviendas. ● La base de datos en medio magnético (el software tipo 3 o en una hoja de cálculo Excel o de Lotus) o impresa. ● Los formularios de estratificación Diligenciados. ● Informe final.
<p>Cabeceras municipales estratificadas con la nueva metodología de estratificación urbana y de centros poblados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Decretos de adopción (expedidos desde el 2012 a la fecha). ● Planos de estratificación y de subzonas. ● Hoja de cálculo Excel con el aplicativo correspondiente.
<p>Estratificación de fincas y viviendas dispersas rurales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Decretos de adopción ● El plano de estratificación ● Informe final

2.6. Obligaciones de las empresas comercializadoras de servicios públicos domiciliarios, en materia de estratificación socioeconómica

- 】 Aplicar de manera adecuada los resultados de los estudios de estratificación realizados por la alcaldía, así como la correcta asignación de estrato a los usuarios.
- 】 Hacer parte del Comité Permanente de Estratificación.

- 】 Prestar su concurso económico para que las estratificaciones se realicen y permanezcan actualizadas en cada municipio o distrito, a través de una tasa contributiva que deben pagarle dos veces en el año²⁵. ✓

25 Decreto 007 de 2010, artículos 4° y 5°



3. Subsidios, Aportes Solidarios o Contribuciones

3.1. Conceptos

3.1.1. Subsidio

Es la diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe²⁶.

3.1.2. Aportes solidarios o contribuciones

Son la diferencia entre el valor que se paga por un servicio público domiciliario y el costo económico de referencia, cuando este costo es menor que el pago que efectúa el usuario o suscriptor²⁷. Son aportes que, de manera obligatoria, deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, para ser recaudados por la prestadora.

3.2. Clases de subsidios

3.2.1. Subsidio implícito: cuando el Estado realice aportes en bienes y/o derechos a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, con la expresa condición, de que su valor no se incluya en el cálculo de las tarifas que se deben cobrar a los usuarios de los estratos que legalmente pueden recibir subsidios (artículo 99 de la Ley 1450 de 2011, que modificó el artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994).

3.2.2. Subsidio tarifario cruzado: es el cobro adicional al costo del servicio que puede, válidamente, realizarse a los usuarios de estratos altos y a los usuarios industriales²⁸ y comerciales, con el fin de que contribuyan a pagar las tarifas de los servicios de los usuarios de estratos bajos.

²⁶ Ley 142 de 1994, artículo 14, numeral 29.

²⁷ Artículo 1°, Decreto 565 de 1996.

²⁸ Ley 1450 de 2011, artículos 102 exención a usuarios industriales y 125 sobre subsidios y contribuciones.

3.2.3. Subsidio tarifario directo: cuando los entes territoriales conceden subsidios a las personas de menores ingresos para que puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios.

3.3. Concesión de subsidios

De conformidad con el artículo 99 de la Ley 142 de 1994, se pueden conceder subsidios cargándolos a los respectivos presupuestos de la siguiente forma:

- 】 Indicar específicamente el tipo de servicio subsidiado.
- 】 Señalar la entidad prestadora que repartirá el subsidio.
- 】 Repartir entre los usuarios, como un descuento, el valor de la factura que este debe cancelar.
- 】 No excederse, en ningún caso, del valor de los consumos básicos o de subsistencia.
- 】 Otorgar subsidios a los usuarios de inmuebles residenciales y a las zonas rurales de los estratos 1 y 2.

3.4. Presupuesto y fuentes de los subsidios

De acuerdo con el artículo 100 de la Ley 142 de 1994, se podrán utilizar como fuentes de los subsidios los ingresos corrientes y de capital, las participaciones en los ingresos corrientes de la Nación y los recursos de los impuestos. En ningún caso, se utilizarán recursos del crédito para atender subsidios.

3.5. Límite de los subsidios y las contribuciones

Los subsidios en ningún caso serán superiores a:

- a. Setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1;
- b. Cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2; y
- c. Quince por ciento (15%) para el estrato 3.

Las contribuciones serán como mínimo los siguientes:

- a. Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%);
- b. Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%);

- c. Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%);
- d. Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).

3.6. Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos

Son cuentas especiales dentro de la contabilidad de los municipios, distritos y departamentos, mediante las cuales se contabilizan exclusivamente los recursos destinados a otorgar subsidios en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, las cuales deben ser creadas por los concejos municipales o distritales (artículo 89 de la Ley 142 de 1994), conforme al Decreto 565 de 1996. El Fondo llevará contabilidad separada por cada servicio prestado en el municipio, distrito o departamento y entre ellos no podrán hacerse transferencias de recursos entre servicios. Es competencia del alcalde garantizar que los mismos operen, con el objetivo específico de contabilizar los recursos que se destinarán a otorgar subsidios.

El otorgamiento de subsidios a los usuarios de menores ingresos estará a cargo del presupuesto del municipio (artículo 5°, numeral 5.3, Ley 142 de 1994): para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo los fondos son municipales; para los servicios de energía y gas los fondos son nacionales administrados por el Ministerio de Minas y Energía.

En el evento en que los recursos en el fondo no sean suficientes para cubrir la totalidad de los subsidios necesarios, la diferencia será cubierta con otros recursos de los presupuestos de las entidades del orden municipal, distrital, departamental o nacional (artículo 7° de la Ley 632 de 2000, que modifica el artículo 89.8 de la Ley 142 de 1994).

La destinación de los recursos de los fondos es específica, lo cual significa que únicamente pueden destinarse al fin para el cual fueron apropiados.

La diferencia entre aportes solidarios y subsidios generará déficit o superávit. Los superávits ingresarán al fondo de solidaridad y redistribución de ingresos

municipal, distrital o departamental, según sea el caso, y serán destinados exclusivamente a cubrir los déficits en subsidios. Su reparto atenderá el procedimiento establecido por el artículo 15 del Decreto 565 de 1996.

Para acueducto, alcantarillado y aseo, los alcaldes tienen a su cargo la realización de las transferencias correspondientes, y a su vez, del respectivo contrato que las defina, cuando los subsidios que se destinan al fondo, se hacen con desembolsos que manejan las tesorerías municipales (artículo 99 de la Ley 142 de 1994, numeral 99.8). Para el efecto, se deberán asignar las partidas necesarias en el presupuesto del municipio para la vigencia fiscal, destinadas a la transferencia de los recursos previstos en el artículo 368 de la Constitución Política y en el artículo 11 de la Ley 715 de 2001, previo el cumplimiento de los requisitos del artículo 12 de la Ley 1450 de 2011.

El Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos²⁹ fue creado como un fondo cuenta, para administrar y

distribuir los recursos asignados del Presupuesto Nacional y/o del mismo fondo, destinados a cubrir los subsidios de los servicios de energía eléctrica y gas combustible, distribuidos por red física a los usuarios de menores ingresos.

El Fondo es administrado por el Ministerio de Minas y Energía.

3.7. Metodología para determinar el equilibrio entre subsidios y contribuciones

El Decreto 1013 de 2005, modificado por el Decreto 4924 de 2011, establece el procedimiento que deben seguir los entes territoriales para determinar los niveles de subsidios y las diferentes clases de contribuciones solidarias, con el fin de mantener el equilibrio entre contribuciones impuestas y subsidios otorgados para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

La metodología debe aplicarse cada año, para asegurar que el monto total de las diferentes contribuciones sea suficiente para cubrir el monto total de los subsidios para cada uno de los servicios y se mantenga el equilibrio. ✓

29 Decretos 847 de 2001 y 201 de 2004.

4. Derechos y deberes de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios³²

4.1 Derechos

De acuerdo con lo establecido en el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.

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

Además de los derechos establecidos por la Ley 142 de 1994, como parte del contrato de servicios públicos, los usuarios tienen derecho a:

- 】 Servicio continuo y de buena calidad.
- 】 Participar en la gestión y control de las prestadoras.
- 】 Tratamiento tarifario igual.
- 】 Recibir oportunamente la factura.
- 】 Una correcta estratificación y régimen de subsidios.
- 】 Un contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.
- 】 Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- 】 Elegir la prestadora del servicio cuando en la región existan dos o más empresas que presten un mismo servicio.

³⁰ Se recomienda complementar este capítulo con la lectura de la cartilla “Superservicios para todos” que se puede consultar en la página web de la Superservicios, www.superservicios.gov.co.

4.2. Eficiencia en los servicios públicos domiciliarios como un derecho del usuario

Las cualidades del servicio son la continuidad y la calidad, de acuerdo con la naturaleza de cada uno. Por continuidad debe entenderse la prestación veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana. La calidad la garantiza el cumplimiento de las normas técnicas que rigen cada servicio.

Los artículos 136, 137 y 142 de la Ley 142 de 1994 señalan que la no prestación continua del servicio, se denomina falla. En este caso, da lugar a una serie de reparaciones que van desde el descuento del cargo fijo, hasta la indemnización de perjuicios. También debe tenerse en cuenta que la Comisión de Regulación de Energía y Gas ha expedido normas en las que se prevé la compensación y devolución al usuario por fallas en la calidad del servicio³¹. El Decreto 2981 de 2013, en los artículos 109 y 110, estableció

los derechos y deberes de los usuarios del servicio público domiciliario de aseo.

4.3.. Deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios

- 】 Dar al servicio únicamente el uso convenido con la empresa (residencial, comercial o industrial).
- 】 Usar racionalmente los servicios.
- 】 Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones.
- 】 Pagar oportunamente los servicios.
- 】 Velar por el adecuado estado del medidor y de las conexiones.
- 】 Informar a la prestadora cuando sea necesario reparar o reemplazar el medidor. ✓

31 Ver Resoluciones CREG 070 de 1998 y 097 de 2008.

5. Empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios

5.1 Generalidades

5.1.1 Pasos para constituir y poner en operación una empresa de servicios públicos, con participación de capital público³²

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

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

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

Paso 4: Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión con las

autoridades competentes, según la ley, para el uso de las aguas, el espectro electromagnético, el uso del suelo y demás permisos referidos en los artículos 25 y 26 de la Ley 142 de 1994.

Paso 5: Informar el inicio de sus actividades a la comisión de regulación respectiva y a la Superservicios, a través del Registro Único de Prestadores, en la página www.sui.gov.co.

5.1.2 Autorizaciones administrativas para que las empresas de servicios públicos desarrollen su objeto social

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

³² Se recomienda que este proceso esté acompañado de expertos en la materia.

Las prestadoras deberán obtener los permisos ambientales y sanitarios, que se soliciten según el servicio público que se vaya a prestar³³.

Por otra parte, es obligación de quienes presten servicios públicos, invertir en el mantenimiento y recuperación del bien público explotado, por medio del contrato de concesión. Si se trata de la prestación de los servicios de agua potable o saneamiento básico, las autoridades competentes verificarán la idoneidad técnica y la solvencia financiera del solicitante para efectos de los procedimientos correspondientes.

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

Los municipios deben permitir la instalación permanente de

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

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

5.2. Derechos de las prestadoras

Las empresas prestadoras de servicios públicos tiene derecho a:

- ▮ Cobrar a los suscriptores o usuarios, en los términos definidos por la ley y el Contrato de Condiciones Uniformes, las facturas de los servicios públicos que presenten.

33 Ley 142 de 1994, artículos 25 y 26.

- 】 Disolver el contrato, cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, así como revocar o limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o usuario, por razones distintas al incumplimiento de este, o por fuerza mayor o caso fortuito.
- 】 Suspender el servicio, en caso de incumplimiento por parte del suscriptor o usuario.
- 】 Definir el Contrato de Condiciones Uniformes o el contrato de servicios públicos, el cual es una relación contractual entre un usuario y la empresa que presta un servicio público domiciliario.
- 】 Abstenerse de prácticas monopolísticas o restrictivas de la competencia, cuando exista, de hecho, la posibilidad de la competencia.
- 】 Facilitar a los usuarios de menores ingresos el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades.
- 】 Informar a los usuarios la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público respectivo.
- 】 Cumplir con su función ecológica.
- 】 Facilitar el acceso e interconexión de otras empresas o entidades que prestan servicios públicos, o que sean grandes usuarios de ellos, a los bienes empleados para la organización y prestación de los servicios.

5.3. Obligaciones de las prestadoras

La Ley 142 de 1994, en su artículo 11, establece las siguientes obligaciones:

- 】 Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros.
- 】 Colaborar con las autoridades en casos de emergencia o de calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de servicios públicos.
- 】 Informar el inicio de sus actividades a la respectiva comisión de regulación y a

la Superservicios, para que esas autoridades puedan cumplir sus funciones.

- 】 Responder civilmente por los perjuicios ocasionados a los usuarios y repetir contra los administradores, funcionarios y contratistas que sean responsables por dolo o culpa, sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.
- 】 Las demás previstas en dicha ley y las normas concordantes y complementarias.

Además de las previstas en la Ley 142 de 1994, el Decreto 2981 de 2013, establece las siguientes obligaciones para el servicio de aseo:

- 】 Tener un contrato de servicios públicos que contenga, entre otras, las condiciones uniformes en las que la prestadora está dispuesta a suministrar el servicio público de aseo. Dichas condiciones uniformes deberán publicarse con al menos quince (15) días de antelación a la fecha de inicio de operaciones. La publicación se hará, por una vez, en un medio escrito de

amplia circulación local o vía electrónica.

- 】 Contar con la infraestructura adecuada para atender las peticiones, quejas y recursos de los usuarios del servicio, en los términos de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de la utilización de medios electrónicos para la recepción y atención de las mismas.
- 】 Contar con un estudio de costos, que soporte las tarifas ofrecidas a los usuarios, debidamente aprobado por la entidad tarifaria, y publicado de conformidad con las normas vigentes.
- 】 Inscribirse en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) de la Superservicios, al inicio de sus actividades.

5.4. Deberes ante los usuarios de los servicios públicos domiciliarios

- 】 Prestar un servicio público de calidad, en condiciones de eficiencia y continuidad, aplicando las metodologías tarifarias establecidas por las comisiones reguladoras correspondientes.

- 1. Constituir una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, en la que se deberán recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes que presenten los usuarios.
- 4. Apoyar las funciones asignadas a las comisiones de regulación.

5.5. Deber de reporte de información al SUI

La prestadora debe cargar y reportar información al Sistema Único de Información³⁴, (SUI). Sus principales propósitos son:

- 1. Evitar la duplicidad de funciones en materia de información relativa a los servicios públicos.
- 2. Servir de base a la Super-servicios, en el cumplimiento de sus funciones de control, inspección y vigilancia.
- 3. Apoyar las funciones que deben desarrollar los agentes o personas encargadas de efectuar el control interno, el control fiscal, el control social, la revisoría fiscal y la auditoría externa.
- 5. Servir de base a las funciones asignadas a los ministerios y demás autoridades que tengan competencias en el sector de los servicios públicos, de que tratan las leyes 142 y 143 de 1994.
- 6. Facilitar el ejercicio del derecho de los usuarios de obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, conforme a lo establecido en el artículo 9°, numeral 9.4, de la Ley 142 de 1994.
- 7. Apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 80, numeral 80.1 de la Ley 142 de 1994, y servir de apoyo técnico a las funciones de los departamentos, distritos y municipios, para pro-

³⁴ Ver Resoluciones SSPD 000321 del 10 de febrero de 2003, modificada por las Resoluciones compilatorias de la SSPD Nos. 20094000015085 del 11 de junio de 2009 y 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

mover la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia.

8. Mantener un registro actualizado de las personas que presten servicios públicos sometidos al control, inspección y vigilancia de la Superservicios.

El SUI como herramienta permite:

- › Consolidación y estandarización de requerimientos de información.
- › Recolección de información por medio de cargues masivos o de formularios web.
- › Evaluación de la calidad de la información.
- › Publicación de indicadores, para generar una base de conocimiento.
- › Publicación de información vía web.
- › Administración y soporte.

Para más información, se sugiere acceder a la página www.sui.gov.co, o comunicarse con el centro de soporte al teléfono 6913005 ext. 2064, en Bogotá.

5.6. Deber de reporte de información contable

Cada empresa deberá llevar, por cada servicio que preste, la información contable de acuerdo a lo establecido en la Resolución SSPD 20051300033635 de 2005, expedida por la Superservicios, la cual actualizó el Plan de Contabilidad para Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios y el Sistema Unificado de Costos y Gastos por Actividades.

Además deben tenerse en cuenta la Ley 1314 de 2009, el Decreto Reglamentario 3022 de 2013 y la Resolución No. SSPD 20141300004095 del 21 de febrero de 2014.

5.7. Deber de adoptar un sistema de control interno

Las empresas prestadoras están en la obligación de implementar un sistema de control interno, que les permita llevar una mejor planeación y ejecución de sus actividades.

Corresponde a las comisiones de regulación, de acuerdo al desarrollo de cada servicio público, regular y promover el balance de los mecanismos de control interno; y a la Superservicios, velar por la incorporación y aplicación del control interno en las empresas, vigilando que se cumplan los criterios, evaluaciones, indicadores y modelos desarrollados por las comisiones de regulación³⁵.

5.8. Deber de contratar una auditoría externa de gestión y resultados³⁶

Las prestadoras, con algunas excepciones establecidas por la ley o la Superservicios, deben contratar una Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la elaboración del respectivo informe, que ha de ser enviado para su evaluación, por parte de la Superintendencia Delegada respectiva. La contratación de la firma auditora debe realizarse con empresas privadas especializadas y debe ser de carácter permanente.

5.9. Obligaciones de las prestadoras con las autoridades municipales

Cumplir las normas generales³⁷ sobre planeación urbana, circulación y tránsito, uso del espacio público, y seguridad y tranquilidad ciudadana, así como permitir la instalación permanente de las redes.

La empresa prestadora será responsable por todos los daños y perjuicios que cause por la deficiente construcción u operación de sus redes (artículo 26 de la Ley 142 de 1994).

5.10. Obligaciones de las prestadoras con las comisiones de regulación y la Superservicios

Efectuar las contribuciones especiales a la Superservicios y a las comisiones de regulación respectivas, las cuales se hacen con el fin de que estas entidades puedan recuperar los costos de los servicios de control y vigilancia, y regulación, respectivamente³⁸. Las contribuciones se liquidarán y pagarán cada año. ✓

35 Ley 142 de 1994, artículo 46.

36 Ley 142 de 1994, artículo 51.

37 Ley 142 de 1994, artículo 26.

38 Ley 142 de 1994, artículo 85.



6.1. Servicio de acueducto

Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Incluye las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte (Ley 142 de 1994).

6.2. Definiciones

6.2.1. Calidad del agua

El agua debe ser de calidad y apta para el consumo humano, esta es aquella que, por reunir las características físicas, químicas y microbiológicas, puede ser utilizada por la población humana sin riesgo para su salud³⁹.

6.2.1.1. Análisis básicos de calidad del agua

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

6.2.1.2. Análisis complementarios de calidad del agua

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

6.2.1.3. Mapa de riesgo de calidad del agua

Instrumento que define las acciones de inspección, vigilancia y control del riesgo asociado a las condiciones de calidad de las cuencas abastecedoras de sistemas de suministro de agua para consumo humano, y las características físicas, químicas

³⁹ http://www.unalmed.edu.co/lambiental/documentos/memorias/presentacion_leg_amb_agua_spcach.pdf Decreto 1575 de 2007 y Resolución 2115 de 2007, MPS y MAVDT, Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de Salud.

y microbiológicas del agua de las fuentes superficiales o subterráneas de una determinada región, que puedan generar riesgos graves a la salud humana si no son adecuadamente tratadas, independientemente de si provienen de una contaminación por eventos naturales o generados por el hombre.

Se actualiza anualmente, y establece las condiciones, recursos y obligaciones mínimas que deben cumplir la autoridad sanitaria y ambiental competentes, para elaborar los mapas de riesgo para el consumo humano del agua, en el departamento, distrito o municipio, categoría especial 1, 2 y 3 (Resolución 4716 de 2010).

6.2.1.4. Control de calidad del agua

Ejercido por la empresa prestadora de servicios públicos, en toda época y en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de distribución.

6.2.1.5. Vigilancia de la calidad del agua

Las autoridades de salud ejercen la vigilancia de la calidad del agua potable y toman las medidas preventivas y correctivas necesarias para dar

cumplimiento de las normas establecidas. Son las encargadas de declarar la situación de emergencia sanitaria, cuando se presente contaminación que afecte en forma masiva a la población, y ordenar la adopción de las medidas pertinentes.

6.2.1.6. Certificación sanitaria de la calidad del agua para consumo humano

Acto administrativo expedido por la autoridad sanitaria competente (direcciones departamentales, distritales y municipales de salud), en el cual se acredita el cumplimiento de las normas y criterios de la calidad del agua para consumo humano.

6.2.2. Buenas Prácticas Sanitarias (BPS)

Son principios básicos y prácticas operativas generales de higiene, para el suministro y distribución del agua para consumo humano, a fin de identificar los riesgos que pueda presentar la infraestructura.

6.2.3. Concepto sanitario

Es el que resulta de la evaluación a la calidad del agua para consumo humano, con

base en las visitas de inspección sanitaria y análisis de los criterios y normas de las características del agua (artículo 2° del Decreto 1575 de 2007). Genera tres tipos de concepto:

- a. Favorable: Cuando el sistema de suministro de agua para consumo humano cumple con las buenas prácticas sanitarias;
- b. Favorable con requerimientos: Cuando el sistema de suministro de agua para consumo humano no cumple con la totalidad de las buenas prácticas sanitarias;
- c. Desfavorable: Cuando existe riesgo inminente para la salud de los usuarios o cuando no se haya dado cumplimiento a lo establecido en el concepto favorable con requerimiento.

6.2.4. Certificación sanitaria

La certificación debe tener en cuenta:

- 】 Concepto sanitario a partir de las actas de visita de inspección sanitaria.

- 】 Análisis comparativo de los resultados analíticos de laboratorio de control y vigilancia de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua.

- 】 Evaluación de los indicadores IRCA e IRABAM⁴⁰.

6.2.5. Vigilancia y control

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

⁴⁰ El IRCA (Índice de Riesgo de la Calidad de Agua para Consumo Humano) tiene la función de calificar de 0 (cumple los valores aceptables) a 100 (no cumple los valores aceptables) las características físicas, químicas y microbiológicas del agua, para verificar si cumplen los valores aceptados por la Resolución 2115 y por el mapa de riesgo. El IRABAM (Índice de Riesgo Municipal por Abastecimiento de Agua para Consumo Humano) tiene la función de calificar de 0 (cumple condiciones aceptables) a 100 (no cumple condiciones aceptables, por lo tanto es el valor del más alto riesgo) las condiciones aceptables para cada uno de los criterios de tratamiento, distribución y continuidad del servicio.

6.3. Servicio de alcantarillado

Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. Incluye las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de dichos residuos.

6.3.1. Componente ambiental del servicio de alcantarillado

6.3.1.1. Plan de Manejo y Ordenamiento de una Cuenca (POMCA)

El POMCA es el planeamiento del uso y manejo sostenible de sus recursos naturales renovables, de manera que se consiga mantener o restablecer un adecuado equilibrio entre el aprovechamiento económico de tales recursos y la conservación de la estructura fisicobiótica de la cuenca, particularmente de sus recursos hídricos⁴¹.

Es el marco para planificar el uso sostenible de la cuenca y la ejecución de programas y proyectos específicos dirigidos a conservar, preservar, proteger o

prevenir el deterioro y/o restaurar la cuenca hidrográfica.

El ordenamiento de una cuenca se hace ejecutando las siguientes fases:

- 】 Diagnóstico.
- 】 Prospectiva.
- 】 Formulación.
- 】 Ejecución.
- 】 Seguimiento y evaluación.

6.3.1.2. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

Conjunto de programas, proyectos y actividades, con sus respectivos cronogramas e inversiones, incluye la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales descargadas al sistema público de alcantarillado, tanto sanitario como pluvial.

El PSMV es elaborado y ejecutado por las prestadoras del servicio de alcantarillado y sus actividades complementarias, previa aprobación del mismo por parte de la autoridad ambiental competente.

41 Decreto 1729 de 2002.

6.3.1.3. Comparendo ambiental

Es un instrumento de cultura ciudadana, sobre el adecuado manejo de residuos sólidos y escombros, cuyo fin es prevenir la afectación del medio ambiente y la salud pública, mediante sanciones pedagógicas y económicas a todas aquellas personas naturales o jurídicas que infrinjan la normatividad existente en materia de residuos sólidos, así como propiciar el fomento de estímulos a las buenas prácticas ambientalistas (Ley 1466 de 2011).

6.4. Cobro en los servicios de acueducto y alcantarillado

El cobro tiene dos componentes:

- 】 Cargo fijo: que se cobra al usuario mensual o bimestralmente (\$/usuario) y busca compensar los gastos administrativos en que incurrir las prestadoras para garantizar la disponibilidad del servicio, independientemente del nivel de uso.
- 】 Cargo por consumo: que se fija por metro cúbico (\$/m³) y busca retribuir los de-

más costos de prestación del servicio, como son los costos de operación, mantenimiento, de inversión y ambientales.

6.5. Régimen tarifario al que están sometidos las prestadoras de estos servicios

Las prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deben someterse al régimen tarifario definido para este sector (artículo 88 de la Ley 142 de 1994). En el caso del servicio de aseo de la zona urbana, este régimen corresponde al de libertad regulada⁴². Las prestadoras fijan autónomamente sus tarifas con base en los criterios y metodologías que establece para los servicios en mención, la comisión de regulación respectiva.

⁴² Para el servicio de aseo y según lo estipulado en el artículo 2° de la Resolución CRA 351 de 2005, el régimen de regulación tarifaria para la prestación del servicio, en suelo urbano, será el de libertad regulada. El régimen de regulación para la prestación del servicio público domiciliario de aseo en suelo rural y de expansión urbana será el de libertad vigilada, con excepción del componente de disposición final, el cual corresponderá al de libertad regulada. Véase también el artículo 1.3.9.1, de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

Los costos asociados a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado son:

- 】 Costos de administración.
- 】 Costos de operación y mantenimiento.
- 】 Costos de inversión.
- 】 Costos de tasas ambientales.

6.6. Fuentes de financiación de los subsidios

El artículo 100 de la Ley 142 de 1994 establece que las apropiaciones que se incorporen en los presupuestos de la Nación y las entidades territoriales para inversión o subsidios en acueducto y alcantarillado se clasifican como gasto público social, y señala como fuentes de financiación de los subsidios, los ingresos corrientes y de capital,

las participaciones en los ingresos corrientes de la Nación.

De otra parte, el Decreto 849 de 2002, reglamentario del artículo 78 de la Ley 715 de 2001, establece como fuente de los Fondos de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos, lo siguiente:

- 】 Aportes solidarios o sobrepagos (estratos 5 y 6, y sectores comercial e industrial; así como los pequeños y grandes productores del servicio de aseo).
- 】 Recursos de otros Fondos de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos del orden municipal, distrital, departamental y nacional.
- 】 Sistema General de Participaciones (libre inversión más destinación sectorial).
- 】 Regalías por explotación de recursos naturales no renovables (Ley 141 de 1994).
- 】 Recursos presupuestales de las entidades descentralizadas del orden nacional o

territorial (artículo 368 de la Constitución Política).

- 】 Rendimientos de los recursos, derechos y bienes aportados bajo condición por entidades oficiales o territoriales.
- 】 Rendimientos de los bienes, servicios, derechos o recursos de capital, aportados por entidades oficiales o territoriales.
- 】 Otros recursos presupuestales a los que se refiere el artículo 89.8 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 2° de la Ley 632 de 2000.

6.7. Sistema General de Participaciones sector Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP-APS)

El Sistema General de Participaciones está constituido por los recursos que la Nación transfiere a las entidades territoriales, por mandato de los artículos 356 y 357 de la Constitución Política para la financiación de los servicios cuya com-

petencia les asignan las Leyes 715 de 2001 y 1176 de 2007.

6.7.1. Criterios de distribución

Teniendo en cuenta las particularidades del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, se definieron los siguientes criterios específicos para realizar la distribución de los recursos:

- 】 Déficit de coberturas: se calcula de acuerdo con el número de personas carentes del servicio de acueducto y alcantarillado de la respectiva entidad territorial, en relación con el número total de personas carentes del servicio en el país.
- 】 Población atendida y balance del esquema solidario: para su cálculo, se considera la estructura de los usuarios por estrato, las tarifas y el balance entre los subsidios y los aportes solidarios en cada distrito y municipio.
- 】 Nivel de pobreza del respectivo distrito o municipio, medido en el Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), certificado por el DANE.

El cumplimiento de criterios de eficiencia fiscal y administrativa de cada entidad territorial en la gestión sectorial, considera los costos en que incurren los municipios de categorías 3ª, 4ª, 5ª y 6ª, por concepto de gastos de energía eléctrica utilizada para el bombeo.

Anualmente el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, mediante resolución, define las variables y sus porcentajes de cumplimiento para la distribución de la siguiente vigencia.

Entre los departamentos, la distribución de los recursos se realizará teniendo en cuenta la participación de los distritos y municipios de su jurisdicción, en los indicadores que desarrollen los criterios de déficit de coberturas, población atendida y balance de esquema solidario, y el esfuerzo de la entidad territorial en el aumento de coberturas.

6.7.2. Destinación de los recursos

Con los recursos que se asignen a los departamentos, se conformará una bolsa para cofinanciar las inversiones que se

realicen en los distritos y municipios, para desarrollar proyectos en el marco del Plan Departamental de Agua y Saneamiento del respectivo departamento en la atención de las necesidades más urgentes de la población vulnerable en materia de prestación eficiente de los servicios de agua potable y saneamiento básico, con las siguientes actividades⁴³:

- » Promover la estructuración, implementación e inversión en infraestructura de esquemas regionales de prestación de los servicios, de acuerdo con los planes regionales y/o departamentales de agua y saneamiento.
- » Desarrollar proyectos regionales de abastecimiento de agua para consumo humano.
- » Desarrollar proyectos de tratamiento y disposición final de residuos líquidos con impacto regional.
- » Desarrollar proyectos de tratamiento, aprovechamiento y disposición final de resi-

⁴³ Artículos 10 y 11 de la Ley 1176 de 2007.

duos sólidos con impacto regional.

- » Pagar el servicio de deuda adquirida por el departamento para financiar infraestructura del sector de agua potable y saneamiento básico, en cumplimiento de sus competencias, en el marco del Plan Departamental de Agua y Saneamiento.

La Ley 1176 de 2007 estableció la posibilidad de cofinanciar, con recursos del SGP asignados al departamento, el pago de pasivos laborales de las personas prestadoras de los servicios públicos, en un proceso de reestructuración, como resultado del cual se vinculen operadores especializados; esto en el marco del Plan Departamental de Agua y Saneamiento, y por una sola vez para cada caso, previa autorización expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (artículo 31 del Decreto 1040 de 2012).

De los recursos del SGP para agua potable y saneamiento básico de los municipios clasificados en categorías 2ª, 3ª, 4ª, 5ª y 6ª, deberá destinarse mínimo el quince por ciento (15%) a

los subsidios que se otorguen a los estratos subsidiables (párrafo 2º del artículo 11 de la Ley 1176 de 2007).

6.8. Certificación de distritos y municipios

Los distritos y municipios deben acreditar los requisitos para la vigencia inmediatamente anterior, a más tardar, el último día hábil del mes de mayo de cada año, ante la Superservicios. Esta expedirá los resultados del proceso, con plazo máximo el último día hábil del mes de diciembre de cada año.

6.8.1. Requisitos

El Decreto 1040 de 2012, en su artículo 8º estableció requisitos diferenciales para obtener la certificación, atendiendo a la categoría de los municipios y a su condición de prestadores directos de alguno de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Los requisitos que deben acreditar todos los distritos y municipios del país son los siguientes:

- a. Destinación y giro de los recursos del SGP, con el

propósito de financiar las actividades elegibles establecidas por el artículo 11 de la Ley 1176 de 2007⁴⁴.

Reporte al Formato Único Territorial (FUT), con la oportunidad y calidad que se determine, de la información presupuestal y financiera relacionada con los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico.

b. Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos

La forma de acreditar este requisito es reportando al SUI la creación del Fondo mediante acto administrativo municipal o distrital, la suscripción de los contratos a que se refieren el artículo 99.8 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 11 del Decreto 565 de 1996, con las prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, para asegurar la transferencia de los recursos del SGP para subsidios, y el reporte del Formato “Balance Subsidios y Contribuciones”, con la información de los subsidios

otorgados y las contribuciones recibidas. La suscripción de los contratos se ha exigido, en principio, solo a las prestadoras del área urbana.

c. Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida

Los municipios y distritos deben reportar al SUI los decretos de adopción de las estratificaciones de inmuebles residenciales (urbana, centros poblados y viviendas rurales dispersas), conforme a las metodologías nacionales vigentes, junto con el cargue del formato del estrato asignado a cada inmueble residencial, conforme a los actos administrativos distritales y municipales de adopción de las estratificaciones.

d. Aplicación de la metodología para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones

Se debe reportar al SUI la debida aplicación de la metodología establecida por el Decreto 1013 de 2005, respecto de la vigencia por certificar, esto es el acuerdo del concejo muni-

44 Reglamentada parcialmente por los Decretos 313 de 2008 y 276 de 2009.

cipal o distrital de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo definidos en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011. Además haber logrado el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones.

- e. Cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 142 de 1994

Los municipios, cualquiera que sea su categoría, deberán realizar el reporte al SUI de los documentos que acrediten el agotamiento del procedimiento establecido, además de la separación de la contabilidad general del municipio de la que se lleva para la prestación de los servicios públicos, también deben llevar una contabilidad independiente por servicio y hacer el reporte de la información contable de conformidad con el PUC.

- f. Implementación y aplicación de metodologías tarifarias para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo

Este requisito se acredita con el reporte al SUI de la aplicación de la metodología prevista para

los servicios de acueducto y alcantarillado en la Resolución 287 de 2004 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico o en las normas que la modifiquen, complementen o sustituyan, si el servicio que se presta directamente es el de acueducto y/o alcantarillado, lo cual comprende la obligación de aplicar dicha metodología.

Reporte al SUI, de la aplicación de la metodología prevista para el servicio de aseo en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005, o en las normas que las modifiquen, complementen o sustituyan, si el servicio que se presta directamente es el de aseo.

- g. Reporte de información al SUI con la oportunidad y calidad que se determine

El Decreto 1040 de 2012 estableció que los municipios y distritos deben cumplir con el reporte de información al SUI con calidad, en tiempo y de acuerdo con los parámetros fijados por la Superservicios.

- h. Cumplimiento de las normas de calidad del agua para el consumo humano

El Decreto 1040 de 2012 exige el reportar al SUI la certificación sanitaria de la calidad del agua para consumo humano de la Autoridad Sanitaria, la cual deberá otorgar “concepto sanitario favorable” en los términos establecidos en el Decreto 1575 de 2007 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, para cada uno de los meses del año por evaluar. El cumplimiento se da en la práctica, con varios documentos progresivos que lo definen año a año.

6.8.2. Efectos de la descertificación

En los eventos en los cuales un municipio o distrito no sea certificado, perderá la competencia para administrar sus recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico, (SGP-APSB) los cuales serán administrados en lo sucesivo por el respectivo departamento o ente territorial superior. Lo mismo ocurrirá con la competencia para asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico a todos los habitantes de su

jurisdicción (artículo 13 del Decreto 1040 de 2012).

Los municipios prestadores directos que sean descertificados continuarán prestando los servicios, por medio de sus unidades municipales, pero bajo la dirección e instrucciones del departamento correspondiente.

Es deber del departamento apoyar técnica y administrativamente al municipio o distrito descertificado, para lograr el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno nacional para que sean certificados nuevamente.

A partir de la ejecutoria del acto administrativo expedido por la Superservicios, mediante el cual se descertifique un municipio, la respectiva entidad territorial pierde la competencia para comprometer y ejecutar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico, tanto los que tiene en caja como los que se encuentran pendientes de giro por parte de la Nación (artículo 17 del Decreto 1040 de 2012).

6.9. Monitoreo, seguimiento y control del Sistema General de Participaciones – Agua Potable y Saneamiento Básico –⁴⁵

Monitoreo: comprende la recopilación sistemática de información, su consolidación, análisis y verificación, para el cálculo de indicadores específicos y estratégicos de cada sector, que permitan identificar acciones u omisiones por parte de las entidades territoriales que puedan poner en riesgo la adecuada utilización de los recursos del Sistema General de Participaciones.

Seguimiento: comprende la evaluación y análisis de los procesos administrativos, institucionales, fiscales, presupuestales, contractuales y sectoriales de las entidades territoriales, lo cual permite evidenciar y cualificar la existencia de eventos de riesgo que afecten o puedan llegar a afectar la ejecución de los recursos o el cumplimiento de las metas de continuidad, cobertura y calidad en la prestación de servicios.

Control: comprende la adopción de medidas preventivas y la determinación efectiva de los correctivos necesarios, respecto de las entidades territoriales que se identifiquen en las actividades de monitoreo o seguimiento, con el fin de asegurar la adecuada ejecución de los recursos del Sistema General de Participaciones y el cumplimiento de las metas de continuidad, cobertura y calidad y la adecuada prestación de los servicios a su cargo.

6.10. Medidas de control ante un evento de riesgo en la utilización de los recursos del Sistema General de Participación para Agua Potable y Saneamiento Básico

6.10.1. Medidas preventivas

» Asistencia técnica: actividad ejecutada por los ministerios sectoriales y el Departamento Nacional de Planeación, que busca coordinar con las entidades territoriales, procesos de capacitación y asistencia

⁴⁵ Artículo 3° del Decreto 028 de 2008.

frente a temas particulares de cada sector⁴⁶.

- 】 Plan de desempeño: establece acciones o actividades concretas para mitigar o eliminar los eventos de riesgos detectados. Debe ser formulado por la entidad territorial, dentro del mes siguiente a la comunicación de la medida. Su contenido, aprobación, coordinación, seguimiento y la evaluación de su cumplimiento se establecen en el capítulo III del Título VI del Decreto 1040 de 2012.
- 】 Aprobación y evaluación del Plan de Desempeño: actividad a cargo de la Superservicios, siempre y cuando los eventos de riesgo se relacionen con la prestación de los servicios.

6.10.2. Medidas correctivas

- 】 Suspensión de giros a la entidad territorial, sin afectar el derecho jurídico de la misma a participar en los recursos del Sistema General

de Participaciones ni la continuidad en la prestación del servicio.

- 】 Giro directo a las prestadoras de los servicios o a los destinatarios finales de los recursos. Para tal efecto, se constituirá una fiducia pública encargada de administrar y girar los correspondientes recursos; ésta será contratada de manera directa por la entidad territorial.
- 】 Asunción temporal de competencias: el departamento o la nación, según el caso, ejercerán las atribuciones referentes a la programación presupuestal, ordenación del gasto, competencia contractual y nominación del personal, en relación con los recursos del Sistema General de Participaciones asignados para la financiación del correspondiente servicio. Esta medida de asunción temporal de competencias tiene una duración máxima de cinco (5) años y debe ser autorizada por el Conpes.

46 Decreto 168 de 2009, artículo 6° Decreto 2945 de 2010, artículo 7°.

- 】 Suspensión de procesos contractuales: consiste en

solicitar a la Procuraduría General de la Nación, la suspensión de los procesos de selección contractual en los cuales no se prevea o aseguren el cumplimiento de las metas de continuidad, cobertura y calidad en los servicios o no se adecúen a los trámites contractuales o presupuestales dispuestos por la ley; lo anterior con base en los hallazgos encontrados en el desarrollo de la estrategia prevista en el Decreto 1040 de 2012, y antes de la expedición del acto de adjudicación respectivo.

- » Declaración de ineficacia de los contratos vigentes: mediante la aplicación del proceso verbal sumario, la Superintendencia de Sociedades, por solicitud de cualquier persona, podrá declarar la ineficacia de los contratos vigentes que no garanticen la continuidad en la prestación de los servicios, ni el cumplimiento de las metas de continuidad, cobertura y calidad de los servicios, o el adecuado uso de los recursos del SGP.

6.11. Gestión del riesgo en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo

6.11.1. Plan de contingencia

Conjunto de procedimientos previamente establecidos para la atención de una emergencia, con el fin de atender, en forma efectiva y eficiente, las necesidades del servicio, mediante sistemas alternativos y el uso de equipos y maquinaria, de manera que se pueda restablecer paulatinamente su funcionamiento del sistema después de la ocurrencia de un evento de origen natural o antrópico que ha causado efectos adversos al sistema.

Las prestadoras de servicios públicos están obligadas a elaborar un “Plan de Contingencia”, en donde se definen las alternativas de prestación del servicio en situaciones de emergencia (artículo 5° del Decreto 3102 de 1997, literal i).

6.11.2. Articulación de los planes

Para una eficiente y eficaz gestión del riesgo, es necesario

articular los planes del nivel nacional, regional, departamental, municipal, y los sectoriales con el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, junto con los procesos de planificación territorial y ambiental: Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), Planes de Ordenación y Manejo de Cuencas Hidrográficas (POMCA), Planes de Ahorro y Uso Eficiente del Agua, definición de perímetro sanitario en los municipios, y Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).

6.11.3. Procedimientos y acciones para la atención de las emergencias y las afectaciones de los sistemas de acueducto y alcantarillado, a cargo de los departamentos y municipios

Con ocasión del fenómeno de La Niña 2010-2011, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la Superservicios, el Fondo Nacional de Calamidades⁴⁷, –hoy Fondo Nacional de

Gestión del Riesgo de Desastres– y el Fondo Nacional de Adaptación adoptaron y divulgaron una serie de procedimientos e instructivos dirigidos a los gobernadores y alcaldes, relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; normas en las que se destacan, entre otros, los siguientes aspectos:

- » Los comités directivos de los PDA deben dar prelación a la identificación, viabilización y asignación de recursos para la ejecución de proyectos que atiendan la ola invernal. Se establecieron, de común acuerdo, con los departamentos, el DNP y el Viceministerio de Agua y Saneamiento, los comités virtuales.
- » Ajustes al mecanismo de Ventanilla Única para establecer requisitos y procedimientos para la presentación de proyectos de rehabilitación, reconstrucción, prevención y/o mitigación de riesgos de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo afectados, conforme

⁴⁷ El Fondo Nacional de Calamidades creado por Decreto 1547 de 1984 y modificado por Decreto Ley 919 de 1989, mediante la Ley 1523 de 2012, cambió su denominación por Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

a las Resoluciones 0533 y 0956 de 2011⁴⁸.

- 】 Los Gestores de los Planes Departamentales de Agua deben recopilar y depurar la información sobre el impacto de la emergencia en el sector de agua y saneamiento, en cada departamento.
- 】 Se insta a los departamentos a revisar sus planes anuales de inversión, a efecto de que reajusten y reserven los montos necesarios para atender emergencias.

6.11.4. Funciones de los departamentos y municipios en la gestión del riesgo con relación a los servicios públicos de agua y saneamiento

Son funciones de las entidades territoriales en relación con la prevención y atención de desastres⁴⁹, entre otras:

- 】 Exigir a las entidades públicas o privadas que realicen obras de gran magnitud en el territorio de su jurisdicción, los estudios previos sobre los posibles efectos de desastre que puedan provocar u ocasionar, y la manera de prevenirlos, en los casos que determine la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD).
- 】 Dirigir, coordinar y controlar todas las actividades administrativas y operativas indispensables para atender las situaciones de desastre regional o local.
- 】 Prestar apoyo a la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) y a los Comités Regionales y Locales, en las labores necesarias para la preparación, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- 】 Designar a los funcionarios o dependencias responsables de atender las funciones relacionadas con el Sis-

48 Guía de acceso, presentación y viabilización de proyectos del sector de agua potable y saneamiento, a financiar mediante el mecanismo de ventanilla única- adición capítulo 5, MAVDT, marzo 2011.

49 Decreto 919 de 1989, artículo 62.

tema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, los planes de contingencia, de atención inmediata de situaciones de desastre, los planes preventivos y los planes de acción específicos.

- 】 Colaborar con la actualización y mantenimiento del Sistema Integrado de Información, de acuerdo con las directrices trazadas por los Comités Regionales y Locales.
- 】 Cumplir las normas que rijan con ocasión de la declaratoria de situaciones de desastre, o las que deban continuar rigiendo durante las fases de rehabilitación, reconstrucción y desarrollo.
- 】 Atender las recomendaciones que en materia de prevención, atención y rehabilitación les formulen los Comités Regionales y Locales.
- 】 Dictar normas especiales para facilitar las actividades de reparación y reconstrucción de las edificaciones afectadas por la situación de desastre declarada.
- 】 Evaluar, por intermedio de las secretarías de salud, los aspectos de salud y saneamiento básico, así como la vigilancia y el control epidemiológico.
- 】 Preparar a la comunidad por intermedio de las secretarías de educación, en la prevención, atención y recuperación en situaciones de desastre.
- 】 Desarrollar, por intermedio de las secretarías de obras públicas, actividades relacionadas con los servicios de transporte, las obras de infraestructura, la evaluación de daños, y las labores de demolición y limpieza.
- 】 Preparar y elaborar los planes, por intermedio de las secretarías de educación en la prevención y atención de situaciones de desastre, y coordinar a las instituciones en materias programáticas y presupuestales en lo relativo a desastres.

El Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, en sus instructivos, ha señalado las siguientes funciones:

- 】 Construir y validar la información de damnificados y afectaciones.
 - 】 Presidir el Comité Regional o Local y velar por el cumplimiento de las funciones asignadas por el artículo 61 del Decreto 919 de 1989.
 - 】 Administrar de manera responsable los recursos transferidos a la entidad territorial.
 - 】 Mantenerse informados sobre los pronósticos climáticos e hidrometeorológicos, a fin de anticipar acciones que mitiguen los impactos sobre la prestación de los servicios.
 - 】 Proceder con celeridad y velar por la eficiencia de cada uno de los actos.
 - 】 Crear mecanismos de comunicación permanente con la ciudadanía que permitan difundir las decisiones del Gobierno nacional, departamental y local.
 - 】 Promover la creación de veedurías y demás mecanismos de recolección de opiniones y denuncias, que recojan la expresión de los ciudadanos, y realizar sistemáticamente rendición pública de cuentas.
 - 】 Entregar información clara y oportuna a los organismos de control y vigilancia.
- La vulnerabilidad del riesgo está ligada al ordenamiento territorial, por lo cual la gestión local requiere desarrollar instrumentos y programas para:
- 】 Planeación urbana.
 - 】 Programas integrales de desarrollo urbano y ambiental.
 - 】 Estrategias de uso de suelo y áreas de reserva territorial.
 - 】 Planes de reubicación de población en riesgo, a corto y mediano plazo.
 - 】 Programas de mejoramiento de vivienda.
 - 】 Nuevas tecnologías para la construcción de vivienda.
 - 】 Identificar, valorar y predecir riesgos, fundamentados en información confiable y en sistemas de información geográfica.

6.12. Mesa interinstitucional de logros

Tiene como objetivo principal trabajar conjunta y armónicamente en el establecimiento de

las acciones tendientes a mejorar y fortalecer la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y apoyar las estrategias que emprendan los entes territoriales y las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.

La mesa está integrada por:

- 】 Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- 】 Ministerio de Trabajo y Protección Social.
- 】 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- 】 Departamento Nacional de Planeación.
- 】 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- 】 Servicio Nacional de Aprendizaje.
- 】 Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

La Mesa Interinstitucional involucra en sus tareas de apoyo a otras entidades y actores que participan de una u otra forma en la prestación de los servicios públicos, como son las gobernaciones, los concejos municipales, las autoridades

ambientales, las corporaciones autónomas regionales y las secretarías del medio ambiente.

6.13. Dificultades que se presentan, a nivel local, en la gestión del riesgo para garantizar la prestación de los servicios públicos de agua y saneamiento

- 】 Carencia y/o falta de efectividad de planes de contingencia.
- 】 Debilidad del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- 】 Deficiencias y falta de articulación con autoridades ambientales.
- 】 Insuficiente capacidad institucional de las prestadoras para desarrollar mecanismos de prevención.
- 】 Problemas técnicos asociados a sistemas (Ejemplo alcantarillados combinados).
- 】 Debilidad en la gestión por parte de los municipios y gestores, para formular y presentar proyectos.
- 】 Disponibilidad de información. ✓

7.1. Definición

Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. Comprende las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento, disposición final de los residuos, corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

7.2. Gestión integral de residuos sólidos en el servicio público de aseo

Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento y tiene en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no apro-

vechables (artículo 2° del Decreto 2981 del 2013).

7.3. Obligaciones de los municipios y distritos con relación al servicio de aseo⁵⁰

1. Garantizar la prestación del servicio público de aseo en el área de su territorio, de manera eficiente.
2. Definir el esquema de prestación del servicio de aseo y sus diferentes actividades, de acuerdo con las condiciones del mismo.
3. Formular y desarrollar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), de acuerdo con lo definido en el Decreto 2981 del 2013.
4. Definir las áreas para la localización de estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, sitios de dis-

⁵⁰ Decreto 2981 de 2013, artículo 96.

posición final de residuos y estaciones de transferencia, de acuerdo con los resultados de los estudios técnicos, requisitos ambientales, así como en el marco de las normas urbanísticas del respectivo municipio o distrito.

5. Adoptar en los PGIRS las determinaciones para incentivar procesos de separación en la fuente, recolección selectiva, acopio y reciclaje de residuos, como actividades fundamentales en los procesos de aprovechamiento de residuos sólidos.
6. Realizar y adoptar la estratificación municipal y tenerla a disposición de las prestadoras del servicio público de aseo, para los efectos propios del catastro de suscriptores.
7. Establecer en el municipio o distrito una nomenclatura alfanumérica precisa, que permita individualizar cada predio.
8. Otorgar los subsidios para los usuarios de menores ingresos y suscribir los contratos respectivos.

9. Formalizar la población recicladora de oficio, para que participe de manera organizada y coordinada en la prestación del servicio público que comprende la actividad complementaria de aprovechamiento, con el fin de dar cumplimiento a lo previsto en el decreto en mención y en la regulación vigente.

10. Adoptar y fortalecer las acciones afirmativas, en favor de la población recicladora.

11. Adelantar la actualización del censo de recicladores en su territorio, así como identificarlos y carnetizarlos, con el fin de identificar la población objetivo y focalizar las acciones afirmativas para esta población vulnerable.

12. Las demás que establezcan las autoridades sanitarias y ambientales, de acuerdo con sus funciones y competencias.

7.4. Programa de gestión del riesgo

Orientado a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias,

planes, programas, regulaciones, instrumentos, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo, y para el manejo de desastres, con el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible (artículo 1° de la Ley 1523 de 2012).

La prestadora del servicio público de aseo deberá estructurar y mantener actualizado un programa de gestión del riesgo, en las diferentes actividades de la prestación del servicio, el cual deberá ser presentado a la Superservicios. En caso de presentarse un evento de riesgo, la prestadora del servicio deberá ejecutar las medidas de mitigación y corrección pertinentes. Así mismo, deberá garantizar la capacitación de todo su personal sobre los procedimientos a seguir en caso de presentarse cualquier evento de riesgo (artículo 16 de la Ley 1523 de 2012).

7.5. Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS)⁵¹

Los municipios y distritos deberán elaborar, implementar y mantener actualizado un plan municipal o distrital para la gestión integral de residuos o desechos sólidos en el ámbito local y/o regional, según el caso, en el marco de la gestión integral de los residuos y la metodología para la elaboración de los PGIRS.

El PGIRS deberá incorporar y fortalecer de manera permanente y progresiva las acciones afirmativas a favor de la población recicladora y tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes lineamientos estratégicos:

1. Reducción en el origen: acciones orientadas a promover cambios en el consumo de bienes y servicios para reducir la cantidad de residuos generados por parte de los usuarios. Incluye el desarrollo de acciones que fomenten el ecodiseño de productos y empaques que faciliten su reutilización o aprovechamiento, la opti-

51 Artículo 88 del Decreto 2981 de 2013.

mización de los procesos productivos, el desarrollo de programas y proyectos de sensibilización, educación y capacitación.

2. Aprovechamiento: desarrollo de proyectos de aprovechamiento de residuos para su incorporación en el ciclo productivo con viabilidad social, económica y financiera, que garanticen su sostenibilidad en el tiempo y sean evaluables en el establecimiento de metas por parte del municipio o distrito.
3. Disposición final de los residuos generados que no puedan ser aprovechados.

La implementación de los programas y proyectos establecidos en el PGIRS, deberá incorporarse en los planes de desarrollo del nivel municipal y/o distrital, y contará con la asignación de los recursos correspondientes.

La formulación e implementación del PGIRS estará en consonancia con lo dispuesto en los planes de ordenamiento territorial. Su revisión y actualización es obligatoria y debe

realizarse dentro de los doce (12) meses siguientes al inicio del período constitucional del alcalde distrital o municipal.

El Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, contemplado en el artículo 88 del Decreto 2981 de 2013, debe desarrollarse a partir de un diagnóstico integral, con el establecimiento de proyecciones, así como con el diseño y puesta en marcha de programas, proyectos y actividades organizadas en un plan de acción para el manejo de los residuos sólidos en el corto, mediano y largo plazo, así como la aplicación de un sistema de medición de resultados o programas de seguimiento y monitoreo, teniendo como base la Ley 142 de 1994 y la Política para la Gestión Integral de Residuos establecida por el Gobierno nacional en el documento Conpes 3530 de 2008.

7.6. Área de Servicio Exclusivo (ASE)

Área geográfica otorgada contractualmente por los municipios y distritos, a una persona prestadora del servicio público de aseo, mediante licitación pública, en la cual nin-

guna otra prestadora puede ofrecer los servicios y actividades objeto del contrato, durante un tiempo determinado, y cuya finalidad es asegurar la extensión de la cobertura del servicio a los usuarios de menores ingresos (artículo 2° del Decreto 891 de 2002, numeral 2.3).

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

Para el caso de la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, la CRA evaluará los motivos para determinar dichas ASE.

Dado el esquema de libre competencia bajo el cual se prestan los servicios públicos domiciliarios en las diferentes ciudades del país, y mientras no existan ASE en alguna ciudad determinada, ninguna empresa o persona prestadora del servicio público debidamente constituida y organiza-

da requiere permiso adicional a los señalados en los artículos 25 y 26 de la Ley 142 de 1994, que se refieren a la obtención de la licencia ambiental y permisos ambientales y sanitarios que las autoridades exijan para tal fin.

7.7. Obligaciones de los departamentos, los municipios y los distritos en el marco de la gestión integral de residuos sólidos

7.7.1. Obligaciones de los departamentos

- ▶ Impulsar la ejecución de los Planes Departamentales de Agua y Saneamiento, identificando y cofinanciando la estructuración de esquemas y proyectos regionales.
- ▶ Ejercer las funciones de complementariedad, subsidiariedad y acompañamiento a los municipios, en la aplicación de la política nacional y en la ejecución de proyectos.
- ▶ Aplicar y velar por el cumplimiento de la normativa que, para el caso, expidan

la Nación y las autoridades ambientales.

- 】 Apoyar procesos para la adecuada ejecución de los proyectos identificados en el marco de los Planes Departamentales de Agua y Saneamiento II, en todos y cada uno de los componentes del servicio público de aseo.
- 】 Garantizar mediante las estructuras del Plan Departamental de Agua y Saneamiento II, la correcta asistencia a los municipios en cada una de las etapas del proyecto.
- 】 Apoyar la divulgación y socialización de los proyectos de residuos sólidos que se identifiquen y que sean de importancia local, regional o nacional.
- 】 Apoyar esquemas de aprovechamiento y valorización de los residuos sólidos, ordenados y viables desde los aspectos técnicos, organizacional, legal, económico y social, ambiental, comercial y financiero.

7.7.2. Obligaciones de los municipios y distritos

- 】 Aplicar la normativa que para el caso expidan la Nación y las autoridades ambientales.
- 】 Garantizar la prestación eficiente del servicio público de aseo, en todos y cada uno de sus componentes.
- 】 Implementar los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos municipales y acoger las modificaciones que se establezcan después del análisis por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- 】 Gestionar recursos para la ejecución de proyectos destinados al adecuado manejo integral de los residuos sólidos.
- 】 Fomentar el desarrollo empresarial del sector para garantizar la eficiencia y la calidad del servicio.

7.8. Costos servicio de aseo

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

- 】 Barrido y limpieza.
- 】 Comercialización por factura.
- 】 Manejo del recaudo fijo.
- 】 Recolección y transporte.

】 Transporte por tramo excedente.

】 Disposición final promedio calculado.

Estos costos se reflejan en:

- 】 Costo Fijo Medio de Referencia (CFMR).
- 】 Costo Variable Medio de Referencia (CVMR).



8. Servicio Público de Energía Eléctrica

8.1. Definición

Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. Según el artículo 14.25 de la Ley 142 de 1994, también se aplica a las actividades complementarias de generación, comercialización, transformación, interconexión y transmisión de energía eléctrica.

8.2. Aportes de la Ley 143 de 1994

Establece el régimen para las actividades de generación, interconexión, transmisión, distribución, y comercialización de electricidad en el territorio nacional.

8.3. Sistema Interconectado Nacional (SIN)

Sistema compuesto por elementos conectados entre sí, que conforman una gran red que cubre parte del territorio nacional. El SIN está compuesto por las

plantas y equipos de generación, la red de interconexión, las redes regionales e interregionales de transmisión, las redes de distribución y las cargas eléctricas de los usuarios.

8.4. Actividades de las empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica

Con excepción de la comercialización, que puede realizarse con una de las actividades de generación y distribución, las prestadoras del servicios públicos de energía no pueden tener más de una de las actividades relacionadas con el mismo (artículo 74 de la Ley 143 de 1994).

8.5. El consumo, principal parámetro para el cobro del servicio de energía eléctrica

La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen los instrumentos

de medida que la técnica haya hecho disponibles para ello y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario (artículo 146 de la Ley 142 de 1994).

8.6. Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)⁵²

Es un instrumento que define el ámbito de aplicación y las características básicas de las instalaciones eléctricas y algunos requisitos que pueden incidir en las relaciones entre las empresas de servicios públicos y los usuarios, con especial enfoque en los problemas de la seguridad de estos últimos, y los aspectos que se refieren a la intervención del Gobierno en caso de infracciones y al procedimiento aplicable en cada caso.

Establece medidas para garantizar la seguridad de las personas, de la vida animal y vegetal, así como la preservación del medio ambiente, previene, minimiza o elimina ries-

gos de origen eléctrico. Estas prescripciones parten de que se cumplan los requisitos civiles, mecánicos y de fabricación de equipos.

8.6.1. Tipos de instalaciones eléctricas que deben ser objeto de cumplimiento del RETIE

Los requisitos y prescripciones técnicas del RETIE son de obligatorio cumplimiento en el territorio nacional, en todas las instalaciones nuevas, remodelaciones o ampliaciones, públicas o privadas, con valor de tensión nominal mayor o igual a 25 V y menor o igual a 500 kV de corriente alterna (ca), con frecuencia de servicio nominal inferior a 1000 Hz y mayor o igual a 48 V en corriente continua (cc) (artículo 2° RETIE).

8.6.2. Campos de aplicación del RETIE

El RETIE se aplica a toda instalación eléctrica nueva, a toda ampliación de una instalación eléctrica y a toda remodelación de una instalación eléctrica, que se realice en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y uso final de la energía eléctrica.

52 Resolución 90708 de 2013 del Ministerio de Minas y Energía.

8.6.3. Obligación y cumplimiento del RETIE

El RETIE aplica a las instalaciones eléctricas, a sus productos y a las personas que las intervienen. En tal sentido, dicho reglamento debe ser observado y cumplido por todas las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, contratistas u operadores y, en general, por quienes generen, transformen, transporten, distribuyan o usen la energía eléctrica y ejecuten actividades relacionadas con las instalaciones eléctricas. También aplica a los productores, importadores y comercializadores de los productos objeto del mismo.

8.6.4. Excepciones para efectos del cumplimiento del RETIE

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2°, numeral 2.1 del RETIE, este será exigible en condiciones normales o nominales de las instalaciones y no será exigible en los casos de fuerza mayor o de orden público que las alteren.

Respecto del certificado de conformidad de instalacio-

nes eléctricas, en el numeral 42.2.a del RETIE, se establece una excepción aplicable a las instalaciones básicas para uso final de la electricidad, de capacidad instalada menor a 10 KVA y localizadas en las Zonas No Interconectadas, áreas rurales o zonas urbanas con población menor a 4.000 habitantes.

8.7. Calidad en la prestación del servicio

Está dada por tres conceptos fundamentales:

- a. Continuidad del servicio: se establecen indicadores de duración y frecuencia de las interrupciones del servicio;
- b. Características de la corriente eléctrica, o calidad de la potencia: se refiere a las perturbaciones y variaciones de estado estacionario de la tensión y corriente suministrada por la empresa distribuidora u Operador de Red, OR; y
- c. Calidad de la atención comercial al usuario final.

8.7.1. Responsable de la calidad del servicio

El Operador de Red es el responsable por la calidad de la potencia y del servicio suministrado a los usuarios conectados a su sistema. Respecto de la calidad del servicio comercial, es el comercializador (Resoluciones CREG 108 de 1997 y 156 de 2011).

8.7.2. Disposiciones vigentes, por medio de las cuales se regula la calidad del servicio

- 】 Resolución CREG 097 de 2008.
- 】 Resolución CREG 024 de 2005.
- 】 Resolución CREG 108 de 1997, y
- 】 Resolución CREG 156 de 2011

8.7.3. Falla en la prestación del servicio

Existe falla en la prestación del servicio cuando se incumple cualquiera de los indicadores de duración o de frecuencia de las interrupciones establecidos

en la regulación. (Reglamento de Distribución en el Sistema Interconectado Nacional (SIN) – Resolución CREG 070 de 1998).

8.7.4. Derechos del usuario por falla en la prestación del servicio⁵³

- a. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación;
- b. A la indemnización de perjuicios (siempre que no hayan sido causados por fuerza mayor o caso fortuito), que en ningún caso se tasa en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al

53 Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

8.8. Remuneración sobre la propiedad de activos de usuarios, municipios o terceros

8.8.1. Red de uso general

Red pública, que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad, que no forma parte de acometidas o de instalaciones internas (numeral 1 del Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998, Reglamento de Distribución en el SIN).

8.8.2. Opciones con que cuenta el propietario de redes de uso general⁵⁴

- 】 Venderlos.
- 】 Conservar su propiedad y ser remunerado por el OR que los use, o

- 】 Convertirse en un Operador de Red (OR).

8.9. Generación de electricidad

Se define como generador a la persona natural o jurídica que produce energía eléctrica, y tiene por lo menos una central o unidad generadora conectada al SIN.

8.9.1. Autogenerador⁵⁵

Es aquella persona natural o jurídica que produce energía eléctrica exclusivamente para atender sus propias necesidades; por lo tanto, no usa la red pública para fines distintos al de obtener respaldo del Sistema Interconectado Nacional y puede o no, ser el propietario del sistema de generación.

El autogenerador no puede vender parcial o totalmente su energía a terceros, si quiere mantener la categoría de autogenerador. No obstante, en situaciones de racionamiento declarado de energía, los autogeneradores podrán

⁵⁴ Numeral 9.1 del Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998 (Reglamento de Distribución en el SIN) y Resolución CREG 084 de 1996.

⁵⁵ Numeral 1 del Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998.

vender energía a la Bolsa, en los términos comerciales que se definan en el respectivo estatuto (artículo 8° de la Resolución CREG 084 de 1996).

8.9.2. Plantas menores

Es la energía producida por plantas con capacidad efectiva menor a 20 MW, operadas por empresas generadoras, productores marginales o productores independientes de electricidad y que comercializan esta energía con terceros o, en el caso de las empresas integradas verticalmente, para abastecer total o parcialmente su mercado (artículo 1° de la Resolución CREG 086 de 1996).

Las plantas menores con capacidad menor de 10 MW, no tendrán acceso al despacho central. La energía generada puede ser comercializada:

a. A precio de bolsa y una comercializadora que atiende mercado regulado, directamente, sin convocatoria pública, siempre y cuando no exista vinculación económica entre el comprador y vendedor.

b. A una comercializadora que atiende mercado regulado, participando en las convocatorias públicas que abran estas empresas. La adjudicación se efectúa por mérito de precio (Resolución CREG 020 de 1996).

c. A usuarios no regulados, generadores, o comercializadores que destinen dicha energía a la atención exclusiva de usuarios no regulados a precios pactados libremente.

Las plantas con capacidad mayor o igual a 10 MW y menor de 20 MW podrán optar por acceder al despacho central, en cuyo caso participarán en el mercado mayorista de electricidad y deberán cumplir con la reglamentación vigente. Si estas plantas no se someten al despacho central, la energía generada puede ser comercializada bajo las mismas opciones indicadas para plantas con capacidad menor de 10 MW.

8.9.3. Cogeneración

Es el proceso de producción combinada de energía eléctrica y energía térmica, que hace

parte integrante de la actividad productiva de quien genera dichas energías, destinadas ambas al consumo propio o de terceros en procesos industriales o comerciales (Ley 1215 de 2008 y Resolución CREG 005 de 2010).

Se define como cogenerador, aquella persona natural o jurídica que produce energía utilizando un proceso de cogeneración y que puede ser, o no, el propietario del sistema de cogeneración (Resolución CREG 005 de 2010).

8.9.3.1 Características que presenta la cogeneración

Es una modalidad del proceso de generación térmica que desde el punto de vista de la eficiencia logra valores hasta del 85%, teniendo en cuenta que una central térmica convencional presenta una eficiencia típica del 32% y una central de ciclo combinado puede alcanzar valores de eficiencia del orden del 50%.

Se obtienen también ahorros en el combustible al aplicar esta técnica, con reducciones cercanas al 30%.

La cogeneración ha sido aplicada a una amplia gama de industrias, como la petroquímica, papelería, alimentos, entre otras.

Se pueden reunir varias empresas y montar un sistema de cogeneración conjunto, de modo que se aprovechen mejor los excedentes de energía de los procesos.

8.9.3.2 Requisitos que debe cumplir un cogenerador

- i. Que produzca de manera combinada energía eléctrica y energía térmica.
- ii. Que la producción combinada de energía eléctrica y energía térmica, sea parte integral de una actividad productiva; vale decir, que esta producción combinada debe ser apenas una parte de otra actividad productiva a cargo de la misma persona.
- iii. Que la energía eléctrica y la energía térmica producida de manera combinada estén destinadas ambas al consumo propio o de terceros.

iv. Que la energía eléctrica y la energía térmica producida de manera combinada se destine al consumo en actividades industriales o comerciales.

El cogenerador puede comercializar sus excedentes, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en la Resolución CREG 005 de 2010.

8.9.4. Productor marginal

Persona natural o jurídica que desee utilizar sus propios recursos para producir los bienes o servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos, para sí misma o para una cliente-la compuesta principalmente por quienes tienen vinculación económica con ella o por sus socios o miembros o como subproducto de otra actividad especial.

8.9.4.1 Normas que regulan la actividad de comercialización de los productores marginales

Resoluciones CREG 054 y 055 de 1994 y Concepto CREG 951524 de 1995.

8.10. Zonas No Interconectadas (ZNI)

Están conformadas por poblaciones aisladas geográficamente, ubicadas en la Orinoquía, la Amazonía, el andén del Litoral Pacífico, San Andrés, Providencia y Santa Catalina, y otras localidades de difícil conexión al Sistema Interconectado Nacional. Estas zonas corresponden al 66% del territorio nacional y son habitadas por alrededor de 1.800.000 personas, ubicadas en 1.199 localidades. La cobertura del servicio de energía eléctrica es del 34% en estas áreas y el servicio depende en un 96% de plantas térmicas que utilizan combustibles fósiles; en lo que resta usa recursos renovables (Documento Conpes 3453 de 2006).

8.10.1. Entidades del gobierno relacionadas de manera directa con la prestación del servicio público de energía eléctrica en las ZNI

】 Ministerio de Minas y Energía.

】 Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones

Energéticas para las Zonas No Interconectadas (IPSE).

- 】 Unidad de Planeación Minero Energética (UPME).
- 】 Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG).
- 】 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

8.10.2. Vigilancia sobre la prestación del servicio público de energía eléctrica en las ZNI

La Superservicios realiza visitas periódicas a las prestadoras, para hacer seguimiento y verificar asuntos relacionados con la prestación del servicio, en particular con la normatividad, el esquema tarifario y el reporte de información al SUI.

8.10.3. Actividades de prestación del servicio público de energía eléctrica que se desarrollan en una ZNI

Se desarrollan en forma integrada, las actividades de generación, distribución y comercialización (artículo 74 de la Ley 143 de 1994).

8.10.4. Aplicación de tarifas a los usuarios del servicio público de energía eléctrica en las ZNI

La metodología tarifaria aplicable a estas zonas está en la Resolución CREG 091 de 2007, excepto para el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. En dicha resolución se establecen las fórmulas tarifarias y las metodologías para determinar los costos de las actividades de generación, distribución y comercialización de energía.

8.11. Aplicación de porcentajes de los subsidios

La aplicación de subsidios al costo de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y de gas combustible para uso domiciliario distribuido por red de tuberías, de los usuarios pertenecientes a los estratos socioeconómicos 1 y 2, debe hacerse de tal forma que el incremento tarifario a estos usuarios en relación con sus consumos básicos o de subsistencia corresponda, en cada mes, a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), como máximo. Sin embargo, en ningún caso el porcenta-

je del subsidio será superior al 60% del costo de la prestación del servicio, para el estrato 1, y al 50%, para el estrato 2 (Ley 1428 de 2010).

Los porcentajes máximos de subsidios a aplicar a los usuarios del sistema interconectado nacional no aplicarán en las Zonas No Interconectadas (artículo 3° de la Ley 1117 de 2006).

8.11.1. Consideración de ley, que se emplean para aplicar subsidios

Se debe considerar los niveles de consumo, de la siguiente manera:

- 】 Niveles de Consumo de Subsistencia definidos por la UPME.
- 】 Altura < 1.000 m.s.n.m. Consumo de Subsistencia (kWh – mes) = 173
- 】 Altura > 1.000 m.s.n.m. Consumo de Subsistencia (kWh – mes) = 130

8.12. Fondos de apoyo financiero, administrados por el Ministerio de Minas y Energía⁵⁶

8.12.1. Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas (FAER)⁵⁷

Es el fondo que permite a los entes territoriales, con el apoyo de las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en la zona de influencia, actuar como gestores de planes, programas y proyectos de inversión priorizados para la construcción e instalación de nueva infraestructura eléctrica.

Tiene como objetivo ampliar la cobertura y procurar la satisfacción de la demanda de energía en las zonas rurales interconectadas, conforme a los planes de ampliación de cobertura, que estructurarán cada uno de los Operadores de Red (OR) y que deberán contar con la viabilidad de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME).

56 Para mayor información, visitar página www.minminas.gov.co

57 Creado por la Ley 788 de 2002, artículo 105.

El FAER tiene como fuente de recursos, un peso (\$1.00) por cada kWh despachado en la bolsa de energía del mercado mayorista.

8.12.2. Programa de Normalización de Redes Eléctricas (PRONE)

Consiste en la financiación, por parte del Gobierno nacional, de planes, programas o proyectos elegibles para la legalización de usuarios y la adecuación de las redes a los reglamentos técnicos vigentes, en barrios subnormales, situados en municipios del Sistema Interconectado Nacional (SIN) (Decreto 1123 de 2008).

El PRONE es administrado por el Ministerio de Minas y Energía, se financia con el 20% de los recursos recaudados por el Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas (FAER).

8.12.3. Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas no Interconectadas (FAZNI)

Es una cuenta especial creada para financiar planes, progra-

mas y/o proyectos de inversión priorizados, para la construcción e instalación de la nueva infraestructura eléctrica y para la reposición o la rehabilitación de la existente, con el propósito de ampliar la cobertura y procurar la satisfacción de la demanda de energía en las Zonas No Interconectada (Decreto Reglamentario 1124 de 2008).

De acuerdo con la Ley 633 de 2000, por cada kWh despachado en la bolsa de energía del Mercado de Energía Mayorista, el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales (ASIC) debe recaudar un peso (\$1.00), con destino al FAZNI.

Los planes, programas y proyectos que serán elegibles para asignación de fondos del FAZNI, se pueden presentar, entre otros mecanismos, por iniciativa de las entidades territoriales, del Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas (IPSE), o de las empresas de energía.

8.12.4. Fondo de Energía Social (FOES)

Es un fondo especial del orden nacional, financiado

con los recursos provenientes del ochenta por ciento (80%) de las rentas de congestión calculadas por el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, como producto de las exportaciones de energía eléctrica a los países vecinos dentro de los convenios de la Comunidad Andina de Naciones. Su propósito es cubrir, a partir de 2007, hasta cuarenta y seis pesos (\$46) por kilovatio hora, del valor de la energía eléctrica destinada al consumo de los usuarios ubicados en zonas de difícil gestión, áreas rurales de menor desarrollo y en zonas subnormales urbanas definidas por el Gobierno nacional (artículo 118 de la Ley 812 de 2003 y artículo 59 de la Ley 1151 de 2007).

8.12.4.1. Registro de las áreas especiales para que los usuarios se beneficien del Fondo de Energía Social (FOES)

Los comercializadores de energía eléctrica deben registrar con una periodicidad mensual, en el Sistema Único de Información (SUI), con una periodicidad mensual, las áreas especiales que atienden. El contenido mí-

nimo del registro se indica en el artículo 6° del Decreto 0111 de 2012.

8.13. La prestación del servicio de alumbrado público

Es un servicio público no domiciliario que tiene por objeto proporcionar la iluminación de los bienes públicos y demás espacios de libre circulación, con tránsito vehicular o peatonal, en el respectivo municipio y se constituye en un indicador de bienestar, seguridad, inclusión social, crecimiento y desarrollo.

El Decreto 2424 de 2006, que regula la prestación del servicio de alumbrado público y aplica para las actividades que realicen las prestadoras, dispuso en su artículo 4° que la responsabilidad de la prestación del servicio de alumbrado público le corresponde a los entes territoriales, como los municipios o distritos.

La vigilancia y control de este servicio no es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se debe acudir a la alcaldía correspondiente.

8.14. Uso Racional y Eficiente de la Energía (URE)

El URE constituye un conjunto de acciones y formas de actuar, que permiten usar de manera adecuada la energía optimizándola, y usando la menor cantidad posible.

8.14.1. Normativa del Programa URE

- 】 Ley 143 de 1994, artículo 4°.
- 】 Ley 697 de 2001.
- 】 Decreto 2501 de 2007, artículo 4°.
- 】 Circular 18023 de mayo 13 de 2008 del Ministerio de Minas y Energía.
- 】 Circular 18030 de julio 4 de 2008 del Ministerio de Minas y Energía.
- 】 Resolución 181331 de agosto 6 de 2009 del Ministerio de Minas y Energía.
- 】 Resolución 180265 de 2010 del Ministerio de Minas y Energía.

- 】 Resolución 180919 del 1° de junio de 2010 del Ministerio de Minas y Energía.

8.14.2. Documentos para consultar sobre la aplicación del URE

El Ministerio de Minas y Energía ha dispuesto vía web las siguientes cartillas sobre el uso racional de energía:

- 】 Alumbrado público exterior: (http://www.upme.gov.co/Docs/Alumbrado_Publico.pdf)
- 】 Alumbrado interior de edificaciones residenciales: (http://www.upme.gov.co/Docs/Alumbrado_Residencial.pdf)
- 】 Alumbrado interior de edificaciones para entidades públicas: (http://www.upme.gov.co/Docs/Alumbrado_Edificaciones.pdf)

8.15. Reglamentación ambiental

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) es la encargada de que los proyectos, obras o actividades su-

jetos de licenciamiento, permiso o trámite ambiental cumplan con la normativa ambiental, de tal manera que contribuyan al desarrollo sostenible y ambiental del país.

De acuerdo a la magnitud del proyecto, la licencia ambiental se puede solicitar ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales o ante las autoridades ambientales regionales.

La ANLA⁵⁸ es competente para conocer el trámite de licenciamiento ambiental en:

- 】 Construcción de presas, represas o embalses con capacidad mayor de 200 millones de metros cúbicos de agua.
- 】 Construcción y operación de centrales generadoras de energía eléctrica con capacidad instalada igual o superior a 100 Megavatios (MW).
- 】 Proyectos de exploración y uso de fuentes de energía alternativa virtualmente contaminantes.

- 】 Tendido de líneas de transmisión del Sistema Nacional de Interconexión Eléctrica, compuesto por el conjunto de líneas con sus correspondientes módulos de conexión (subestaciones), que se proyecte operar a tensiones iguales o superiores a 220 Kilovoltios (kV).
- 】 Proyectos para la generación de energía nuclear.

Las autoridades ambientales regionales, con jurisdicción en el sitio del proyecto, deben evaluar y decidir el otorgamiento de licencia ambiental para:

- 】 Construcción de presas, represas o embalses, cualquiera sea su destinación, con capacidad igual o inferior a 200 millones de metros cúbicos de agua.
- 】 Construcción y operación de centrales generadoras con una capacidad mayor o igual a 10 MW y menor de 100 MW.
- 】 Tendido de líneas del sistema de transmisión conformado por el conjunto de líneas con sus equipos

58 Decreto 3573 de 2011.

asociados, que operan a tensiones menores de 220 Kilovoltios (kV) y que no pertenecen a un sistema de distribución local.

Las centrales de menor capacidad a 10 MW no requieren licencia ambiental, pero deberán obtener los permisos necesarios para el uso y aprovechamiento de los recursos naturales ante la autoridad ambiental regional competente. Por otro lado, se denomina como planta de generación, independiente del número de unidades. A manera de ejemplo, si se cuenta con dos unidades de 10 MW, la planta es de 20 MW, por lo cual requiere de licencia ambiental.

8.15.1. Normatividad aplicada para el licenciamiento ambiental

- 】 Decreto Ley 2811 de 1978.
- 】 Ley 99 de 1993.
- 】 Decreto 1220 de 2005.
- 】 Decreto 500 de 2006.
- 】 Decreto 3573 de 2011.

8.15.2. Normatividad en cuanto al uso de los recursos hídricos

- 】 Ley 23 de 1973.
- 】 Decreto Ley 2811 de 1974.
- 】 Decreto 1541 de 1978.
- 】 Decreto 1594 de 1984.
- 】 Ley 99 de 1993.
- 】 Decreto 1729 de 2002.
- 】 Decreto 3100 de 2003.
- 】 Decreto 1900 de 2006. ✓



9.1. Definición

Conjunto de actividades orientadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluye su conexión y medición. También contempla actividades complementarias de comercialización, desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria (artículo 14.28 de la Ley 142).

9.2. Generalidades del servicio

9.2.1. Tipos de gas combustible que se utilizan para uso domiciliario

En Colombia se utilizan los siguientes tipos de gas combustible para atender usuarios finales:

1. Gas natural: es una mezcla de hidrocarburos livianos que existe en la fase gaseosa en los yacimientos, usualmente consistente en componentes livianos de los hidrocarburos. Se presenta en forma asociada, o no asociada, al petróleo. Está constituido principalmente por metano.
2. Gas Licuado del Petróleo: es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión, constituidos principalmente por propano y butanos. Se denominan comúnmente GLP o gas propano.

9.2.2. Formas en que el usuario final recibe el gas combustible

Para el caso del gas natural, el usuario recibe el servicio por medio de redes primarias y/o secundarias, las cuales llegan

a su domicilio, luego de haber transportado el combustible por tuberías de acero de alta presión, desde los campos de generación hasta la entrada de las ciudades.

El Gas Natural Comprimido se almacena en recipientes, a alta presión, y es conducido mediante camiones adaptados para su transporte, hasta la puerta de la ciudad para ser distribuido por redes primarias y/o secundarias al usuario final.

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

1. Con redes de distribución, a partir de un sistema de almacenamiento en tanques fijos.
2. Directamente en el domicilio mediante cilindros o tanques estacionarios, o en expendios.

9.2.3. Organismo competente para la regulación del servicio de gas

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), (artículo 74.1 de la Ley 142 de 1994).

9.3. Características del servicio

9.3.1. Cobertura

El servicio de gas combustible por redes, en sus distintos tipos y modalidades, bien sea Gas Natural, Gas Natural Comprimido, GLP por redes o en áreas de servicio exclusivo, es prestado en las cabeceras municipales del territorio nacional.

9.3.2. Esquema de prestación del servicio

Comercializador Mayorista: empresa de servicios públicos cuya actividad consiste en la producción, importación y venta de gas licuado de petróleo a empresas distribuidoras, usuarios no regulados y a otros comercializadores mayoristas.

Distribuidor: empresa de servicios públicos dueña del cilindro marcado que se introduce en el mercado. Se encarga de envasar los cilindros y entregárselos a los comercializadores minoristas para su comercialización al usuario final. También es el responsable de la calidad y cantidad de gas licuado de petróleo que se envasa en los cilindros. Adi-

cionalmente, puede prestar el servicio mediante tanque estacionario a un único usuario o a múltiples usuarios (por ejemplo un conjunto residencial) y en puntos de venta.

Comercializador Minorista: empresa de servicios públicos que entrega los cilindros a los usuarios finales y se encarga de la atención de usuarios de forma directa. Solamente puede comercializar cilindros del distribuidor con el que tiene un contrato de exclusividad, por medio de expendios o de vehículos reparadores.

Los distribuidores pueden contar con puntos de venta y los comercializadores minoristas con expendios y depósitos de GLP. La ley define a los anteriores de la siguiente manera:

Depósito de Cilindros de GLP: centro de acopio del que dispone un comercializador minorista de GLP, destinado al almacenamiento de cilindros de GLP, como mecanismo operativo de la actividad de comercialización minorista a usuarios finales.

Expendio de Cilindros de GLP: instalación de la que dispone

un comercializador minorista, dedicada exclusivamente a la venta de cilindros de GLP a usuarios finales, para garantizar la continuidad en la prestación del servicio público domiciliario.

Punto de Venta de Cilindros de GLP: instalación para la venta de cilindros a usuarios finales del servicio público domiciliario de GLP, localizada en un establecimiento comercial, no dedicado exclusivamente a esta actividad.

Para el funcionamiento de los expendios, depósitos y puntos de venta de cilindros de GLP, tanto los distribuidores como los comercializadores minoristas deben ajustarse a las disposiciones técnicas establecidas en las resoluciones 180780 del 17 de mayo 2011, y 181924 de noviembre 18 de 2011, expedidas por el Ministerio de Minas y Energía.

Los alcaldes deberán ajustarse a lo dispuesto en el Código Nacional de Policía; en todo caso, para la imposición de sanciones deberán observar el debido proceso y derecho a la defensa, consagrados constitucionalmente.

9.3.3. Cierre de expendios y puntos de venta de GLP

Los alcaldes pueden adoptar medidas frente al incumplimiento de las normas técnicas y de seguridad, hasta el cierre de expendios GLP⁵⁹, con el fin de prevenir los graves riesgos que pueden generarse para la ciudadanía y para el mercado local del GLP, conforme a lo dispuesto en la siguiente normatividad:

- 】 Constitución Política, artículo 315, numeral 2.
- 】 Decreto 1355 de 1970, artículos 186, numeral 11; 208, numeral 2; 214, numeral 1; y artículo 219.
- 】 Decreto 522 de 1971, artículo 128.
- 】 Ley 136 de 1994, artículos 86 y 91 literal b.
- 】 Ley 142 de 1994, artículo 26.
- 】 Ley 232 de 1995, artículos 2, 3 y 4, numeral 1, 2, 3 y 4.
- 】 Ley 388 de 1997, artículos 99, numerales 1 y 2; 101, numeral 6; artículo 104.
- 】 Decreto 1052 de 1998.
- 】 Decreto 796 de 1999, artículo 1.

- 】 Decreto 1547 de 2000.
- 】 Ley 810 de 2003.
- 】 Decreto 1879 de 2008.

9.3.4. Competencia sobre el control del peso de los cilindros de GLP y sobre producto preempacado

Corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), establecer, coordinar, dirigir y vigilar los programas nacionales de control industrial de calidad, pesas, medidas y metrología, y organizar los laboratorios de control de calidad y metrología que considere indispensables para el adecuado cumplimiento de sus funciones, así como acreditar y supervisar los organismos de certificación, los laboratorios de pruebas, ensayos y de calibración que hagan parte del Sistema Nacional de Certificación (Decreto 2153 de 1992).

En lo que respecta a los cilindros y su control, las autoridades deben cumplir con la Resolución 180581 del 23 de abril de 2008 y garantizar la calidad y seguridad del servicio al consumidor final (Ley 689 de 2001).

59 Los expendios y puntos de venta de cilindros de GLP son establecimientos de comercio que se rigen por la Ley 232 de 1995, reglamentada por el Decreto 1879 de 2008.

El control sobre el peso de los cilindros de GLP corresponde a la SIC y a las autoridades departamentales y municipales.

9.3.5. Competencia para exigir el cumplimiento de normas para el transporte de GLP

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

La distribución de GLP involucra una actividad básica a cargo y bajo responsabilidad de la empresa distribuidora, el envasado de cilindros. Si el distribuidor presta el servicio mediante tanque estacionario, también se involucra el transporte de GLP mediante vehículo cisterna o carrotanque para el llenado del correspondiente tanque estacionario.

La comercialización minorista de GLP involucra el transporte de cilindros de GLP con vehículos repartidores. Tanto el transporte en vehículo cisterna como en vehículo repartidor son trata-

dos por la ley como transporte de mercancías peligrosas, pues el GLP ha sido definido como tal por la normatividad vigente.

La actividad de transporte de GLP, bien sea en vehículos repartidores de cilindros, carrotanques o carro cisternas, está reglamentada por las siguientes entidades: Comisión de Regulación de Energía y Gas, Superintendencia de Puertos y Transporte, y alcaldías municipales y distritales.

9.3.5.1. Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)

Mediante Resolución CREG 023 de 2008, en su artículo 16, numeral 5, establece una serie de obligaciones para las empresas comercializadoras minoristas de GLP, relativas a la identificación e información que deben portar los vehículos repartidores de GLP.

9.3.5.2. Superintendencia de Puertos y Transporte (Supertransporte)

Ejerce la inspección, vigilancia y control en materia de tránsito y transporte terrestre de mercancías peligrosas (Decreto 1609 de 2002).

La facultad sancionatoria de la Supertransporte incluye a los remitentes, los destinatarios, las empresas de transporte terrestre automotor de carga que transporten mercancías peligrosas, los conductores y los propietarios o tenedores de vehículos. Mientras que la competencia de la Superservicios solo incluye a las empresas de servicios públicos domiciliarios legalmente constituidas.

9.3.5.3. Alcaldías municipales y distritales

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

9.4. Prohibición de circulación de cilindros universales

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, mediante Resolución 101 de 2011, estableció los municipios en los cuales se prohíbe la circulación de cilindros universales con GLP.

9.5. Obligaciones generales de los distribuidores y de los comercializadores minoristas⁶⁰

El distribuidor tiene las siguientes obligaciones generales:

- 】 Garantizar la seguridad de sus plantas de envasado e instalaciones internas.
- 】 Envasar únicamente en cilindros de su propiedad.
- 】 Entregar un producto correctamente medido.
- 】 Garantizar el uso exclusivo de cilindros de su propiedad y su trazabilidad.
- 】 Marcar los cilindros de su propiedad.
- 】 Vender GLP con tanques estacionarios y en cilindros, en los puntos de venta.
- 】 No recibir cilindros de otra empresa.

El comercializador minorista tiene las siguientes obligaciones generales:

⁶⁰ Resolución CREG 023 de 2008.

- 】 Abastecer el mercado mediante el suministro del producto que demanden los usuarios.
- 】 Suministrar el servicio en las instalaciones que cumplan los requisitos técnicos y de seguridad.
- 】 Asegurar el traslado de los cilindros.
- 】 Mantener informados a los usuarios en cuestiones técnicas y comerciales.
- 】 Atender a los usuarios y establecer el Contrato de Condiciones Uniformes.
- 】 Vender el GLP en los expendios, depósitos y vehículos repartidores.
- 】 Verificar la condición de los cilindros que recibe del Distribuidor.
- 】 No comercializar cilindros de propiedad diferente a aquel con el cual tiene Contrato de suministro envasado. ✓



10. Información de la Dirección General Territorial y de las direcciones territoriales de la Superservicios

Para desconcentrar administrativamente las funciones de la Superservicios la ley creó cinco (5) direcciones territoriales ubicadas en Bogotá, Barranquilla, Medellín, Bucaramanga y Cali, áreas que dependen jerárquicamente de la Dirección General Territorial.

Con el fin de lograr mayor cobertura en el acceso de los usuarios y ciudadanía en general a los servicios que ofrece la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la entidad creó diecisiete (17) Puntos de Atención Superservicios (PAS), los cuales son supervisados por las direcciones territoriales en el territorio de su jurisdicción.

Dirección General Territorial

sspdp@superservicios.gov.co

Pbx: (571) 691-3005

Dirección Territorial Centro - dtcentro@superservicios.gov.co

Cobertura: Cundinamarca, Boyacá, Tolima, Huila, Casanare, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Vichada, Amazonas, Caquetá, archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Bogotá	Carrera 18 No. 84 - 35	(1) 6913005	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Avenida Calle 19 No. 13 A - 12	(1) 3550855	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Ibagué	Calle 7 No. 3 - 78 Local 1 Edificio Tejares del Edén Barrio La Pola	(8) 2614205	7:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Yopal	Calle 8 No.18 - 45	(1) 6913005 Ext: 4201	8:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Florencia	Calle 12 No. 13 - 51 Barrio Centro	(8) 4361403	8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Tunja	Calle 18 No.11 - 22 Local 5, Edificio Boyacá Plaza	(8) 7400327	8:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Leticia	Carrera 10 No. 8 - 88/90 Contiguo Casino La Riviera Nueva	(1) 6913005 Ext: 4204	8:30 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
San Andrés	Centro Comercial New Point Plaza – Avenida Providencia Local 225	(1) 6913005 Ext: 4205	8:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Neiva	Carrera 2 No. 8 - 05 Oficina 4038 Centro Comercial Popular Los Comuneros	(1) 5870000 Ext: 89681	8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Villavicencio	Carrera 30 No. 41B - 04 Piso 2 - Barrio La Grama	(1) 5870000 Ext: 89670	8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Dirección Territorial Norte - dtnorte@superservicios.gov.co

Cobertura: Atlántico, Bolívar, Magdalena, Cesar, Córdoba, La Guajira y Sucre

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Barranquilla	Carrera 59 No. 75 – 134	(5) 3602272	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Calle 38 No. 45 - 53	(1) 5870000 Ext: 89660	8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Calle 34 No. 43 - 31 Centro Alcaldía Distrital	(5) 3399780	8:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Cartagena	Carrera 4 A No. 36 – 171 Plaza la Merced Calle Don Sancho, frente al Teatro Pedro Heredia	(1) 5870000 Ext: 89800	8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Montería	Carrera 3 No. 23 - 32 Primer Piso	(1) 5870000 Ext: 89640	8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Riohacha	Calle 5 No. 10 - 57	(1) 6913005 Ext: 4209	7:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Santa Marta	Carrera 14 No. 14 - 51	(5) 4204869	7:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Sincelejo	Calle 17 No. 17 - 09 Calle Chacury	(5) 2810400	8:00 a.m. a 12:30 p.m. - 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Valledupar	Carrera 17 No 12 - 06 Local 1, Barrio Alfonso López	(1) 6913005 Ext: 4208	8:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Dirección Territorial Occidente - dtoccidente@superservicios.gov.co

Cobertura: Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Quibdó	Carrera 3 No. 23 - 15 Piso 2 Of. 202 - Edificio Balcones del Atrato	(1) 6913005 Ext: 4211	7:00 a.m. a 12:30 p.m. - 1:30 p.m. a 4:00 p.m.
Armenia	Carrera 16 No. 14 - 30, Primer Piso	(1) 5870000 Ext: 89610	8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Pereira	Carrera 10 No. 17 - 55 Local 302 - Edificio Torre Central	(6) 3348175	7:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
	Calle 14 No. 5 - 20 Piso Tercero Edificio Unidad de Protección a la Vida	(1) 5870000 Ext: 89600	8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Medellín	Calle 32 F Diagonal 74 B – 76	(4) 4124477	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Calle 44 No. 51 - 165 Taquilla No 12 - Alcaldía de Medellín	(4) 4444144	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Carrera 52 No. 71 - 84 Casa de Justicia, El Bosque	(4) 3857445	Lun - Jue de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. y Viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Dirección Territorial Suroccidente:

dtsuroccidente@superservicios.gov.co

Cobertura: Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Cali	Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19	(2) 6672741	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Pasto	Carrera 24 No. 17 - 86 Of. 213 Casa de Zarama	(2) 7290349	7:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Popayán	Carrera 8 No. 3 - 62 Centro Histórico Calle 5 No. 5 - 68, Segundo Piso	(2) 8221273 (1) 5870000 Ext: 89620	7:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 4:00 p.m. 8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Dirección Territorial Oriente - dtoriente@superservicios.gov.co

Cobertura: Santander, Norte de Santander y Arauca.

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Arauca	Carrera 20 No. 16 - 58	(7) 8851794	7:30 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Cúcuta	Avenida 1 No. 14 - 63 Local: 103 Conjunto Condominio San Vicente II Barrio La Playa	(7) 5833263	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Barrancabermeja	Calle 49 No. 21 - 20 Barrio Colombia	(7) 6022271	7:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Bucaramanga	Calle 54 No. 31 - 94 Carrera 15 No. 31 - 59/67 Centro Comercial Feghali, Piso Tercero	(7) 6437813 (1) 5870000 Ext: 89690	7:00 a.m. a 4:00 p.m. 8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Casas del Consumidor

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Neiva	Carrera 2 No. 8 - 05 Oficina 4038 Centro Comercial Popular los Comuneros	(1) 5870000 Extensiones: 89681 89682 89683 89684	8:00 a.m. a 12:00 m 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Villavicencio	Carrera 30 No. 41B - 04 Piso 2 - Barrio La Grama	(1) 5870000 Extensiones: 89670 89671 89672 89673	8:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Montería	Carrera 3 No. 23 - 32 Primer Piso	(1) 5870000 Extensiones: 89640 89641 89642 89643	8:00 a.m. a 12:00 m 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Barranquilla	Calle 38 No. 45 - 53	(1) 5870000 Extensiones: 89660 89662 89663 89664	8:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Cartagena	Carrera 4 A No. 36 – 171 Plaza la Merced Calle Don Sancho, frente al Teatro Pedro Heredia	(1) 5870000 Extenciones: 89800, 89801, 89802, 89805, 89806.	8:00 a.m.a 1:00 p.m. 2:00 p.m.a 5:00 p.m.
Armenia	Carrera 16 No. 14 - 30, Primer Piso	(1) 5870000 Extenciones: 89610, 89611, 89612 y 89613.	8:00 a.m.a 12:00 m 2:00 p.m.a 6:00 p.m.
Pereira	Calle 14 No. 5 - 20 Piso Tercero Edificio Unidad de Protección a la Vida	(1) 5870000	8:00 a.m.a 12:00 m 2:00 p.m.a 6:00 p.m.
Popayán	Calle 5 No. 5 - 68, Segundo	(1) 5870000 Extenciones: 89620, 89621, 89622 y 89623.	8:00 a.m.a 12:00 m 2:00 p.m.a 6:00 p.m.
Bucaramanga	Carrera 15 No. 31 - 59/67 Centro Comercial Feghalli, Piso 3°	(1) 5870000 Extenciones: 89690, 89691, 89692, 89693 y 89694.	8:00 a.m.a 1:00 p.m. 2:00 p.m.a 5:00 p.m.

11. Directorio virtual

Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales (ASOCARS),
www.asocars.org.co

Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA),
www.cra.gov.co

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), www.creg.gov.co

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE),
www.dane.gov.co

Departamento Nacional de Planeación (DNP), www.dnp.gov.co

Dirección General Territorial, sspd@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Centro, dtcentro@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Norte, dtnorte@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Occidente, dtoccidente@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Oriente, dtoriente@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Suroccidente, dtsuroccidente@superservicios.gov.co

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, www.minvivienda.gov.co

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, www.minambiente.gov.co

Ministerio de Minas y Energía, www.minminas.gov.co

Organismo Nacional de Acreditación y Calibración (ONAC),
www.onac.org.co

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), www.sic.gov.co

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD),
www.superservicios.gov.co



IMPRESA
NACIONAL
DE COLOMBIA

Carrera 66 No. 24-09
Tel.: (571) 4578000
www.imprenta.gov.co
Bogotá, D. C., Colombia



www.superservicios.gov.co
sspd@superservicios.gov.co

Call Center Superservicios

Línea Bogotá 57 (1) 6913006

Línea Nacional Gratuita 01 8000 910305

Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a. m. - 5:00 p. m.

Sábados 8:00 a. m. - 12:00 p. m.

LLevanos en tu celular
descargando la **AppServi**

