



09 de marzo de 2015.

Boletín No. 20

- **SuperServicios.**

Debe demostrarse que opción de auto abastecimiento de servicios públicos no afecta a la comunidad

“Así las cosas, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, además de contar con una opción de auto abastecimiento, se debe demostrar ante esta Superintendencia que la alternativa existente no perjudica a la comunidad, so pena de que exista el deber ineludible de recibir el servicio por parte de alguno de los prestadores de dichos servicios presente en la zona”.

Entrega de factura de servicios públicos debe realizarse 5 días antes de la fecha pactada como pago oportuno.

“De conformidad con lo anterior, es claro que las normas regulatorias en materia de servicios públicos establecen algunas condiciones en relación con la expedición de las facturas, para las empresas que prestan los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, dentro de las cuales se identifican las relacionadas con la atención de los plazos allí establecidos para la expedición de las mismas, que su expedición debe efectuarse en el periodo de facturación siguiente al periodo del consumo, que su entrega al usuario o suscriptor debe efectuarse por lo menos cinco días antes de la fecha programada para su pago oportuno, y que la entrega de las facturas debe obedecer al rango o ciclo establecido en la resolución referida, según la cual para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado debe estar de acuerdo con el calendario y los períodos de facturación establecidos, los cuales deben fluctuar entre 28 a 32 días o 58 a 62 días”.

Descargar Archivo

ESP pueden cobrar el duplicado de las facturas, si así se encuentra consignado en el contrato de condiciones uniformes

“De acuerdo a lo señalado en el concepto transcrito, las empresas prestadoras podrán cobrar el duplicado de las facturas si así lo han consignado en una de las cláusulas del contrato de condiciones uniformes, por el contrario si este concepto ya se encuentra incluido en el elemento tarifario de cargo fijo, no deberá cobrar dicha copia al usuario o suscriptor. Ahora bien, el valor del duplicado de la factura no podrá exceder el costo de una reproducción, es decir, el precio que se paga por una impresión, xerox copia o fotocopia”.

Responsabilidad de los prestadores de servicios públicos que distribuyen agua para el

consumo humano.

“Las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, en relación con el control sobre la calidad del agua para consumo humano, sin perjuicio de las obligaciones consagradas en la Ley 142 de 1994 y las disposiciones que la reglamentan, sustituyan o modifiquen, deberán cumplir las siguientes acciones:1. Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año”.

Superservicios no es competente para determinar el incumplimiento de un contrato de servicios públicos

“En esa medida, esta Superintendencia carece de competencia para determinar o no si un contrato entre un prestador de servicios públicos y un particular fue cumplido, y mucho menos si el valor pactado por las partes como remuneración debe pagarse o no. De otra parte, en cuanto al hecho de que el municipio con el que usted celebro contrato haya sido descertificado, es nuestro deber informarle que dicha situación no constituye excusa para que un municipio incumpla sus contratos, en la medida en que los mismos se hayan ejecutado de acuerdo con lo acordado entre las partes”.

- SIC

Condiciones para que se entienda aceptado por el usuario un servicio adicional ofrecido por el proveedor de comunicaciones.

“Cuando los proveedores ofrezcan servicios adicionales a los originalmente contratados, podrá entenderse que el usuario que celebró el contrato acepta dichos servicios, siempre y cuando la oferta cumpla con las siguientes condiciones) Que el proveedor de servicios de comunicaciones otorgue una demostración del servicio en forma gratuita por un periodo de facturación, durante el cual el usuario pueda rechazar la nueva oferta a través de cualquier medio físico o electrónico a elección de este; ii) Que para el efecto, el proveedor en el momento del ofrecimiento informe a dicho usuario sobre los mecanismos gratuitos a través de los cuales se podrá manifestar acerca del rechazo de la oferta y las consecuencias que se deriven de su silencio, una vez venza el plazo otorgado (...)”.

Juan José Fuentes Bernal

Secretario General y Jurídico (E)



Calle 93 N° 13 24 piso 3 Bogotá D.C.

☐ (57-1) 616 76 11

www.andesco.org.co