



PREGUNTAS FRECUENTES

2021

Apreciado Usuario

En el marco de las obligaciones de **COSERVICIOS S.A. E.S.P** frente a la comunidad se hace necesario implementar mejoras tecnológicas que apoyen el avance de la labor que desarrolla la Compañía y promover el acceso a la información relacionada con los Servicios Públicos.

La Compañía presenta ésta guía documental para difundir en los establecimientos educativos y comunidad en general de tal manera que este se convierta en un sistema de comunicación permanente, continuo y unificado y estimular con estos medios el clima de cooperación entre los ciudadanos y la Compañía, obedeciendo a los principios de **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Este panorama permite distinguir tres maneras de entender las relaciones entre los prestadores de servicios públicos y la ciudadanía: Una estrictamente legal, sujeta a las definiciones de la Ley 142 de 1994, que la enmarca entre productores de un servicio y los usuarios; una segunda visión, también de Ley, se refiere al papel del ciudadano como consumidor de los Servicios Públicos: y la tercera, que tiene fundamento constitucional, hace referencia al ciudadano como cliente de los servicios públicos, quien podrá bajo esta concepción recibir mejor atención.

Inspirados en estos principios y mediante el método de Pregunta-Respuesta, la ciudadanía hallará en este tipo de material didáctico información que le permita conocer y manejar aspectos relacionados con los temas más relevantes de la prestación de los servicios públicos, los cuales han sido escogidos por su recurrente consulta y la constante inquietud que generan en la ciudadanía los cuales son tratados de una manera sencilla, acorde con la normatividad vigente y de acuerdo con los criterios jurídicos que viene aplicando la Superintendencia de Servicios Públicos.

Mediante el empleo de este documento, los ciudadanos obtendrán las herramientas necesarias para ejercer mejor sus derechos y deberes.

¿Cómo cambiar la clase de uso del inmueble?

Se permite al usuario cambiar la clase de uso actual de acuerdo a la utilización que tiene el predio y las cuales pueden ser residenciales, Industriales, comerciales, oficiales o especiales. Se requiere ser propietario o receptor directo del servicio, en cuyo caso se denomina usuario y realizar solicitud en la Dirección Comercial de COSERVICIOS S.A. E.S.P. . Para uso residenciales necesario anexar el certificado de Estratificación emitido por el Municipio de Sogamoso

¿Cómo cambiar la dirección en la factura del servicio?

Se requiere del usuario que anexe Copia del Certificado de nomenclatura expedido por la Curaduría y se efectuaran las modificaciones a la información registrada en las bases de datos de la Empresa, referente a la dirección del predio para el envío de la factura del Servicio.

¿Cómo cambiar el estrato en la factura de servicio?

Permite al usuario efectuar modificaciones a la información registrada en la base de datos de la Empresa, referente al estrato del predio y que no corresponde al actual asignado por parte del Municipio.

Requisitos y documentación

- Sólo se aplica para predios residenciales.
- Ser propietario o receptor directo del servicio.
- Copia de Certificado de Estratificación del predio emitido por la Oficina de Planeación Municipal.
- Copia de la factura de acueducto

¿Cómo cambiar el nombre del suscriptor en la factura?

El usuario puede efectuar modificaciones a la información registrada en la base de datos de la Empresa referente al nombre del propietario actual del inmueble cuando figura una persona diferente.

Requisitos y documentación:

- Ser propietario o receptor directo del servicio.
- Copia de la factura de acueducto
- Copia de Certificado de Libertad y Tradición del predio con vigencia no mayor a noventa (90) días
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario.

¿Cómo cambiar la tarifa de hogares comunitarios?

Si usted es un usuario de un inmueble de uso residencial donde se preste el servicio de hogar comunitario de bienestar o sustituto y requiere el cambio de tarifa del predio en el cual funcione dicho hogar para que se apliquen las tarifas correspondientes al estrato bajo-bajo uno (1), debe solicitarlo ante la Empresa

Requisitos y documentación

- Estar incluido en la base de datos de Madres Comunitarias debidamente certificada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Número de cuenta contrato o dirección del inmueble.

¿Cómo Debo Efectuar Los Reclamos Por Facturación?

Requerir modificación o cambio de algún componente que afecte el valor de la factura, es decir, tarifas, consumo, lectura, cobros inoportunos, entre otros, por inconformidad.

Dependencia que atiende: Dirección Comercial.

Requisitos y documentación: Número de cuenta contrato, lectura del medidor y última factura de energía (inmuebles desocupados)

¿Cómo hacer la Reconexión del servicio de acueducto?

La normatividad permite al usuario restablecer el servicio de acueducto de un inmueble al cual se le había cortado.

Requisitos y documentación:

Estar al día en el estado de cuenta con la Empresa, para lo cual se requiere, copia de pago o refinanciación de la deuda. Pasos a seguir:

- Cancelar o refinanciar la deuda con la Empresa
- Solicitar la reconexión en la Dirección Comercial.

¿Cómo hacer la Reinstalación del servicio de acueducto?

Se permite al usuario instalar nuevamente el servicio de acueducto de un predio al cual se le había suspendido.

Requisitos y documentación

Tener la factura de servicios al día en pagos. Pasos a seguir:

- Cancelar la factura.
- Solicitar la reinstalación en la Dirección Comercial

¿Cómo se hace la reposición de medidor?

Permite al usuario reponer e instalar el medidor o aparato de medición del consumo del servicio de acueducto en caso de hurto o daño.

- Reportar hurto y/o necesidad de cambio
- Autorizar el cambio.

El costo de la mano de obra y los materiales es cargado en la factura del servicio en el número de cuotas acordado.

¿Cómo hago la Suspensión temporal de acueducto?

El usuario informa por escrito el deseo de efectuar suspensión por mutuo acuerdo al inmueble, para que no se le facture el costo del cargo fijo en la factura por concepto de acueducto

Requisitos y documentación

- El predio debe estar al día por concepto de servicios.
- Radicar solicitud con la dirección del predio y el número de cuenta contrato.
- La suspensión del servicio no debe afectar a terceros.

¿Me pueden fraccionar el pago de la Factura?

La Empresa consciente de la situación económica actual y con el objeto de establecer políticas de recuperación de cartera, fracciona el valor total de las facturas, permitiendo su pago parcial, (mínimo el 50%).

¿Porque la Empresa retira los medidores?

La Empresa por medio de monitoreo a su base de datos detecta los medidores a revisar. Los criterios que utiliza para esta selección son:

1. Medidores con poca visibilidad
2. Medidores con más de tres años de instalación
3. Medidores con fisura
4. Medidores con lectura anterior igual a la lectura actual.

Mediante una comunicación escrita y oportuna se avisa al usuario la fecha de su retiro y de su revisión en el laboratorio acreditado por la ONAC, se enuncia la norma reglamentaria que lo permite, se procede a este y se efectúa la revisión del aparato de medida

¡Pague la reinstalación y no me han normalizado el servicio!

Las órdenes de reconexión se ejecutan en el estricto orden de llegada, existe personal con dedicación exclusiva para esta finalidad, se solicita al usuario esperar con paciencia su turno en un máximo de 24 horas.

¿Por qué me están cobrando Consumo de agua sin Medición?

Los consumos de agua sin medición son consumos que por alguna razón no han sido cuantificados. Después del cálculo de éstos la Empresa los cobra, en un proceso de concertación con el usuario.

¿Qué documentos se requieren para la Independización del servicio?

Los documentos que se requieren para la independización del Servicio son:

- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía de quien figure en el recibo del impuesto predial o en el Certificado de Libertad y Tradición.
- Certificado de Libertad de finca con vigencia no superior a tres meses cuando el nombre en el impuesto Predial sea diferente al propietario.
- Fotocopia del Recibo de Impuesto Predial.
- Fotocopia del último recibo de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Fotocopia del Certificado de Estrato

¿Qué documentos se requieren para el trámite de una matrícula Temporal?

- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía de quien figure en el recibo del impuesto predial o en el Certificado de Libertad y Tradición.
- Certificado de Libertad de finca con vigencia no superior a tres meses cuando el nombre en el impuesto Predial sea diferente al propietario
- Fotocopia del Recibo de Impuesto Predial
- Licencia de construcción, expedida por la Curaduría

¿Qué documentos se requieren para el trámite de una Matrícula nueva urbana?

Los documentos necesarios son:

- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía de quien figure en el recibo de impuesto predial o en el Certificado de Libertad y tradición o Escritura.

- Certificado de Libertad de finca con vigencia no superior a tres meses cuando el nombre en el impuesto Predial sea diferente al propietario
- Fotocopia del Recibo de Impuesto Predial
- Fotocopia del Certificado de Estrato expedido por Planeación Municipal.

¿Qué se requiere para acceder a los Servicios que presta la Empresa?

Para acceder a los servicios que presta la Empresa se requiere: Por parte de los usuarios su manifiesta voluntad de acceso y sus necesidades y por parte de COSERVICIOS S.A. E.S.P, su viabilidad de prestación tanto técnica como administrativa.

¿A qué se debe el incremento en las Tarifas de Servicios Públicos?

La Comisión Reguladora de agua potable y Saneamiento Básico Entidad encargada de emitir metodologías, indicadores y modelos es quien dicta los parámetros para la formulación de las Tarifas concordantes con estudios y análisis realizados. Una vez aprobado el estudio tarifario se efectúa actualización cada vez que el IPC llegue al 3% desde la última actualización.

¿Porque tan alto el consumo de agua si no ha aumentado el número de personas que habitan la vivienda?

Los consumos para el período se obtienen de la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior. Puede suceder que la lectura actual esté por alguna causa específica mal tomada; en este caso la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos verifica la lectura y corrige el error si lo encuentra, si la lectura actual es real inicia el proceso de búsqueda de causales de alto consumo, entre las cuales están: Fugas en la Red, fugas en los aparatos que consumen agua, fugas en el Tanque de Almacenamiento, fugas en las Llaves y Registros y mal funcionamiento en el Equipo de Medición, si una vez agotado este proceso no se encuentra ninguna causal se concluye que el consumo es real.

¿Por qué me están cobrando consumo promedio?

Porque las normas vigentes para la prestación de Servicios Públicos facultan a las Empresas para cobrar consumos promedios cuando: se dificulte la toma física de la lectura, (Medidor encerrado, obstáculo físico, etc.) y cuando el aforador encuentre la lectura actual igual a la lectura anterior y verifique que la vivienda está habitada. Revise si su caso particular es alguno de los dos anteriormente descritos.

GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

¿Cuáles son los Servicios Públicos Domiciliarios?

Según la Ley 142 de 1994 son Servicios Públicos Domiciliarios los siguientes: Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía Eléctrica, Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo o GLP. COSERVICIOS S.A. E.S.P atiende los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

¿Por qué se consideran Servicios Públicos Domiciliarios?

Porque se reciben en la residencia de las personas o en su sitio de trabajo y sirven para satisfacer sus necesidades básicas. La prestación de estos Servicios se hace conforme a lo dispuesto en las leyes 142 y 143 de 1994, en sus Decretos Reglamentarios y a las normas que expiden las Comisiones de Regulación de cada sector. Las personas que los prestan están sujetas a la inspección, vigilancia y control de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-SSPD.

¿A quiénes se puede catalogar como usuarios de Servicios Públicos Domiciliados?

Son usuarios todas las personas que se benefician o reciben los Servicios Públicos Domiciliarios. Así, usuario es el propietario, poseedor, tenedor o arrendatario de un inmueble residencial o comercial.

¿Quién puede obtener el Servicio?

Tiene derecho a recibir cualquier Servicio Público Domiciliario toda persona que sea capaz de contratar según la Ley que habite utilice de modo permanente un inmueble, por ejemplos el propietario o el arrendatario.

¿Quién define las tarifas de los Servicios Públicos Domiciliarios?

Acorde con la Ley 142 de 1994, corresponde a las diferentes Comisiones de Regulación, fijar las fórmulas tarifarias para las empresas que tengan posición dominante en un mercado. Con base en esas fórmulas, las empresas prestadoras fijan sus tarifas de acuerdo a los costos aprobados por la Entidad Tarifaria Local.

¿Cómo pueden los usuarios y/o suscriptores hacer parte de la fiscalización a las empresas de Servicios Públicos?

Los usuarios pueden participar en la fiscalización de las empresas de Servicios Públicos a través de la conformación de COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL, quienes deben elegir el VOCAL DE CONTROL SOCIAL, éste, una vez elegido debe solicitar su reconocimiento ante el Alcalde del Municipio, reconocimiento que lo acredita como interlocutor ante la Empresa de Servicios

Público. Las funciones de los Vocales están previstas en el Artículo 65 de la ley 142 de 1994.

¿Se requiere autorización del propietario del inmueble para que el arrendatario pueda acceder a un Servicio Público Domiciliario?

La Ley no exige la autorización del propietario de un inmueble para que el arrendatario pueda solicitar la instalación de un Servicio Público.

¿Qué es el Contrato de Servicios Públicos?

Es un acuerdo por el cual una entidad prestadora de Servicios Públicos se compromete a prestar un determinado Servicio Público Domiciliario, a cambio de un precio en dinero. Es decir, ninguna persona puede recibir los servicios de manera gratuita. La empresa a través del Contrato de Servicios Públicos señala unas condiciones de prestación iguales para todos los usuarios, y por eso éste contrato, también se conoce como Contrato de Condiciones Uniformes.

¿Qué contiene el Contrato de Servicios Públicos?

El Contrato contiene el objeto, las partes, las condiciones de pago, los derechos y deberes de las partes, las condiciones del solicitante y del Inmueble, el trámite de peticiones, quejas y recursos. Las causales de suspensión del servicio y de terminación del Contrato, condiciones de pago y facturación, el régimen legal del contrato, conductas que se consideran como incumplimiento del contrato que son sancionables y los procedimientos para la práctica de visitas.

¿En qué momento inicia el Contrato de Servicios Públicos?

Existe contrato de Servicios Públicos desde que la empresa establece las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio: lo anterior siempre y cuando el solicitante y el inmueble cumplan las condiciones exigidas por la empresa.

¿Cuándo termina el Contrato de Servicios Públicos?

Contrato de condiciones uniformes que celebra el usuario con la empresa de Servicios Públicos se da por terminado por las causas y bajo las formalidades señaladas en el mismo. También puede terminarse. Según el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, por el incumplimiento reiterado del contrato o por el atraso en el pago de tres facturas También el prestador podía proceder a dar por terminado el contrato y cortar el servicio: En el caso de acometidas fraudulentas o por la demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio

¿Cuál es la diferencia entre Corte y Suspensión del Servicio?

Cuando la empresa suspende el Servicio, el usuario queda imposibilitado para disfrutar de manera temporal del servicio, pero el contrato sigue vigente y una vez cancele el monto adeudado la empresa está en la obligación de reinstalarlo. Si lo que ocurre es que la empresa toma la decisión de cortar el servicio, esto significa que se da por terminado el contrato y para volver a disfrutar del servicio se debe hacer una nueva solicitud de conexión y pagar los gastos de esa nueva conexión.

¿En qué consiste la Solidaridad?

Consiste en que si un arrendatario deja una deuda por servicios de un inmueble el propietario está en la obligación de pagar esa deuda. Por esta razón el Artículo 130 de la ley 142 de 1994, dice que tanto el propietario del inmueble que recibe el servicio. Como el suscriptor y los usuarios del servicio son responsables de las obligaciones y deberes establecidos en el contrato. Igualmente, son beneficiarios de los derechos contenidos en la misma

¿Si compro un Inmueble quién responde por las deudas de Servicios Públicos?

En la compra de inmuebles urbanos se entiende cedido el Contrato de Servicios Públicos y por lo tanto quien adquiera el inmueble será solidariamente responsable por las deudas de Servicios Públicos existentes al momento de la compra. Así, según el Artículo 129 de la Ley 142 de 1994 a quien adquiera un inmueble urbano a cualquier título, compra, remate, se le ceden los Contratos de Servicios Públicos, salvo las partes acuerden otra cosa. Quien adquiera el inmueble será solidariamente responsable por las deudas de Servicios Públicos existentes en el momento de la compra.

¿La Solidaridad se puede romper?

Sí. La Solidaridad se rompe si la empresa no suspende el servicio dentro del plazo señalado en el contrato. En caso que la empresa sea negligente y no suspenda el Servicio, el propietario sólo está obligado a pagar la deuda causada hasta el momento en que la empresa debía suspender el Servicio. Los consumos que se causen de ahí en adelante sólo los paga el arrendatario.

¿Qué establece la Ley 820 de 2003, Ley de Arrendamiento, en materia de Solidaridad?

El Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, permite al propietario del inmueble que no responda por las deudas de Servicios Públicos de su arrendatario, es decir que no sea solidario en ese pago, siempre y cuando el arrendatario constituya una garantía,

que puede ser desde un depósito en dinero o una póliza de seguros, que ampare el pago de los Servicios Públicos a su cargo.

¿Qué establece el Decreto 3130 de 2003 sobre la Solidaridad?

El Decreto 3130 reglamenta el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y regula lo relacionado con las garantías admisibles por las empresas prestadoras para que el propietario se libere del pago de las deudas de Servicios Públicos de los arrendatarios y establece el procedimiento que se debe adelantar ante los prestadores de Servicios Públicos para el otorgamiento de tales garantías.

¿Las garantías que estableció la Ley 820 de 2003 son para todos los Contratos de Arrendamiento?

No. Únicamente se aplica a los contratos celebrados para el arrendamiento de vivienda urbana. Si el Contrato de Arrendamiento es anterior a la Ley 820 de 2003, las partes de común acuerdo pueden acogerse a los términos de esta Ley. En los demás casos se sigue aplicando el régimen general de solidaridad previsto en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994. Es decir, que el propietario sigue respondiendo por las deudas de Servicios Públicos que adquiera el arrendatario.

¿Qué debe hacer el arrendador para acogerse a la Ley 820 de 2003?

Es necesario que el arrendador o el arrendatario denuncie o informe a la empresa que le presta el servicio, la existencia o terminación del contrato de arrendamiento y que el arrendatario presente las garantías necesarias que amparen el pago del Servicio Público Respectivo.

¿A partir de qué momento el arrendador deja de ser responsable del pago de los Servicios Públicos?

A partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en el que se efectúa la denuncia del contrato y se remitan a la empresa las garantías o depósitos constituidos.

¿Es obligatorio constituir la Póliza?

No es obligatorio. La Póliza es una de las garantías admisibles para amparar el pago de los servicios públicos. ¿Qué otras garantías son admisibles además de la Póliza de Seguros? Depósito en dinero a favor de la empresa prestadora, garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias, fiador, endoso de títulos y/o garantías, fiducia y encargo fiduciario y en general cualquier garantía que cumpla con la finalidad de asegurar el pago de los Servicios Públicos por parte del arrendatario. ¿Qué plazo tiene la empresa para aceptar o no la Garantía? La

empresa tiene un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación del formato en la entidad o empresa correspondiente, para aceptarla. ¿La empresa puede no aceptar la Garantía? Si Sin embargo, el prestador del servicio deberá indicar las causas por las cuales no acepta la Garantía; lo anterior con el fin de que el arrendatario subsane las causas y pueda presentar nuevamente la Garantía para el trámite respectivo.

¿Cuál es la vigencia de la Garantía?

La vigencia de la garantía es como mínimo igual a la vigencia del contrato de arrendamiento. En esta medida, las Empresas de Servicios Públicos podrían exigir garantías por un término superior.

Si el arrendatario solicita Servicios Públicos adicionales a los que existen en el inmueble,

¿Qué derechos adquiero al ser parte de un contrato de servicios públicos domiciliarios?

- A un servicio continuo y de buena calidad.
- Salvo caso de fuerza mayor e información al usuario, la empresa puede interrumpir el servicio.
- A participar a la gestión y control de los prestadores de Servicios Domiciliarios.
- Participe conformando Comités de Desarrollo y Control Social.
- A tratamiento tarifario igual con cualquier otro consumidor con características de costos iguales para la empresa.
- La empresa solo puede cobrar lo que se consume.
- Revise su factura y compare los consumos para verificar que no existan desviaciones significativas.
- A recibir oportunamente la factura.
- El no recibo de la factura lo exime a pagar el servicio.
- A una correcta estratificación y régimen de subsidios.
- A un contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.
- A presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- Todo prestador debe contar una oficina de atención para que los usuarios puedan formular sus solicitudes.
- Cuando tenga un problema con el servicio acuda primero ante el prestador.
- Los prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios están obligados a dar una copia del contrato de prestación de Servicios Públicos, al usuario que lo solicite.

¿Qué deberes adquiere al ser parte de un contrato de servicios públicos domiciliarios?

- Dar al servicio únicamente el uso que fue convenido con la empresa (residencial, comercial, industrial) El incumplimiento de este deber puede acarrearle sanciones económicas, así como la suspensión y corte del servicio.
- Participar como ciudadanos. Su participación contribuye al mejoramiento del servicio a través de proposiciones de planes y programas que resuelvan las deficiencias presentadas.
- Deber de usar racionalmente los servicios.
- Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones.
- Evite que lo sancionen por manipulación indebida del medidor.
- Pagar oportunamente los servicios.
- La falta de pago dará lugar a la suspensión del servicio.
- Permitir la lectura de los medidores. De esta forma puede obtener un cobro acorde con su consumo.
- Velar por el adecuado estado del medidor y de las conexiones. Así podrá evitar fugas del servicio, y el pago de sanciones por fraude.
- Informar al prestador cuando sea necesario reparar o reemplazar el medidor.

¿En qué casos puedo acudir a la Empresa Prestadora?

Cuando tenga inquietudes o reclamaciones sobre la prestación del servicio, como por ejemplo. Falla en la prestación del mismo, problemas de facturación, entre otras situaciones.

¿Cómo debo presentar las Peticiones?

Las peticiones se pueden formular en forma escrita o verbal en las Oficinas de Atención al Cliente de los prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios. Para presentar Derechos de Petición debe suministrar la siguiente información:

- Nombre del prestador a quien se dirige
- Descripción clara de los motivos de la petición
- Relación de los documentos que anexa, si los hubiese, nombre, firma e identificación de quien presenta la petición
- Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta y en lo posible número telefónico y correo electrónico
- Firma del peticionario.

Los requisitos para la presentación del Derecho de Petición Verbal, son los mismos que para la escrita. En cualquier evento el funcionario que reciba su solicitud verbal o escrita debe suministrarle el número de radicado de la petición.

¿Qué trámite le debe dar la empresa a mi Petición?

La empresa cuenta con 15 días hábiles para responder su petición, queja o recurso, más 5 días hábiles para iniciar el trámite de notificación de la respuesta. El plazo se cuenta desde el mismo día en que se presenta la solicitud y puede ampliarse si se requiere la práctica de pruebas. Caso en el cual el usuario debe ser informado al respecto. También se amplía si es el usuario quien ocasiona la demora, por ejemplo, cuando no complementa la información adicional que le solicite la empresa para poder contestar la solicitud. En el momento de notificación, la empresa le debe entregar una copia de la respuesta dada a su petición.

¿Qué Respuestas puedo obtener?

En la respuesta al Derecho de Petición puede ocurrir lo siguiente:

- Si la empresa responde satisfactoriamente, finaliza el trámite
- Si la empresa responde negativamente a sus solicitudes, puede interponer, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, el recurso de reposición y en subsidio de apelación.
- Si la empresa no responde dentro del término legal, notifica indebidamente o no contesta la totalidad de las pretensiones del usuario, se configura el SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.

¿Qué son los Recursos?

Los Recursos son un medio con que cuenta el usuario para que la empresa revise las decisiones, con el fin de que aclare, modifique, o revoque la decisión. Si la respuesta de la empresa no es satisfactoria el usuario puede interponer, dentro de los cinco días siguientes a la notificación, los Recursos de Reposición y de Apelación.

¿Contra cuáles decisiones de la empresa puedo presentar Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación?

- Negarse a celebrar el contrato de prestación del servicio • Suspender la prestación del servicio
- Cortar el servicio
- Terminar el contrato de prestación del servicio

- Reclamación por Facturación

¿Qué recursos puedo utilizar para oponerme a esas decisiones?

Los recursos que la Ley ha previsto son el de reposición, el de apelación y el de queja. Reposición: El recurso de reposición es el mecanismo a través del cual el usuario solicita al prestador que revoque o modifique la decisión proferida al responder la petición. Es tramitado y decidido por el funcionario de la empresa que tomó la decisión. Apelación: Este recurso es interpuesto en la empresa pero tramitado y decidido por la Superintendencia a través de los Directores Territoriales. Queja: Es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia acompañado de la providencia que haya negado el recurso. Este recurso es decidido por la SSP a través de las Direcciones Territoriales.

¿Qué requisitos debo cumplir para presentar estos Recursos?

- Los recursos de Reposición y Apelación, deben presentarse en la OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS-PQR, del prestador del Servicio Público.
- Al presentar el Recurso de Reposición debe presentar también en forma subsidiaria y en el mismo escrito, un Recurso de Apelación. Las personerías municipales deben asesorarlo en la presentación de los recursos. Esto significa que si la empresa decide el recurso de reposición de manera desfavorable para la usuaria la empresa debe trasladar inmediatamente el expediente a la Superintendencia para que decida la apelación.
- Estos recursos deben presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión que la empresa tomó.
- Para presentar los recursos No se requiere intervención de un abogado; esto quiere decir que no necesita tramitadores para pre-sentar su reclamo, puede hacerlo directamente usted.
- No son procedentes los recursos contra los Actos de Suspensión, Terminación y Corte, si con ellos se pretende hacer discusión de un Acto de Facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

¿Es obligatorio presentar estos Recursos?

No es obligación presentar estos recursos, pero en caso de que usted requiera demandar judicialmente la decisión de la empresa, la Ley exige que usted haya

hecho uso de los recursos para admitir la demanda. Sólo hay un caso en que se admite la demanda aún sin haber presentado los recursos y es cuando la empresa no le dio oportunidad al usuario de presentar los recursos. Las empresas deben informar los recursos procedentes en cada caso, el plazo para presentarlos y la autoridad ante quien se interponen, además, deben proveer a los usuarios de los formatos necesarios para su presentación.

¿Qué plazo tiene la empresa para decidir el Recurso de Reposición?

Al igual que para responder toda petición, la empresa cuenta con quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación del recurso: este plazo se puede ampliar cuando se requiera la práctica de pruebas.

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la decisión del Recurso de Reposición?

Si usted interpuso el Recurso de Apelación al momento de presentar el Recurso de Reposición, la empresa debe enviar el expediente a la Superintendencia para que se tramite y decida el Recurso de Apelación. Para remitir el expediente a la Superintendencia, la empresa no cuenta con un término legal, sin embargo, la SSPD recomienda que debe hacerlo dentro de los tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha en la cual el usuario sea notificado de la decisión del Recurso de Reposición.

¿Puedo participar en el trámite de apelación ante la Superintendencia?

Sí. Cuando la SSPD recibe el expediente de Apelación, envía al usuario una comunicación informando sobre la llegada del recurso, el número de expediente con el cual se identifica internamente y el radicado de entrada para que pueda monitorear su trámite a través del Call Center, personalmente o por Internet.

¿Qué plazo tiene la Superintendencia para decidir los Recursos de Apelación y Queja?

Este plazo está previsto en el artículo 60 del Código Contencioso Administrativo y es de dos (2) meses contados a partir de la fecha en que se reciba el expediente.

¿Si no estoy de acuerdo con la decisión de la Superintendencia puedo interponer algún otro Recurso?

Agotado el trámite del Recurso de Apelación el usuario no cuenta con más recursos ante la empresa o la Superintendencia. Lo que puede hacer es demandar las decisiones de la empresa y de la Superintendencia ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

¿Durante el trámite de estos recursos la empresa puede cobrarme el valor de la Factura?

El usuario tiene como obligación pagar las sumas que no sean objeto de reclamos, a más tardar en la primera fecha de vencimiento de su factura. Lo que está en reclamación queda pendiente hasta que se resuelvan los recursos de reposición y apelación y sea notificada la decisión sobre los mismos.

FACTURACIÓN, SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

¿Por qué es importante la Factura?

La Factura de Servicios Públicos Domiciliarios es muy importante porque es la cuenta que la empresa prestadora entrega al usuario por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de Servicios Públicos. La empresa cobrará al usuario el consumo real del servicio objeto del contrato de condiciones uniformes, determinado a través de medios técnicos de medición, como los medidores o contadores.

¿Qué debe contener la Factura?

Una Factura debe contener la información necesaria para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa al elaborar la factura se ciñó a Ley y al Contrato de Condiciones Uniformes, cómo se determinaron los consumos, el número de unidades consumidas, el valor unitario, el valor total, subsidios, contribuciones, otros cargos por servicios inherentes, comparación con consumos anteriores, la forma, el plazo y el modo en que debe efectuarse el pago.

¿Qué cobros puede hacer la empresa en la Factura?

En la factura sólo se puede incluir el valor de los consumos y los demás Servicios inherentes relacionados con el contrato de servicios públicos, tales como derechos de conexión. También se puede incluir el cobro de intereses de mora por el no pago oportuno de las Facturas de Servicios Públicos y el Servicio de Alumbrado Público el cual, según la Corte Constitucional es un servicio inherente al Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica.

¿Si el predio está desocupado, qué cobros pueden hacer las Empresas Prestadoras?

Cuando el inmueble o predio se encuentra desocupado sólo procede el cobro del Cargo Fijo. Para el caso de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado el Artículo 5.3.1.3. De la Resolución expedida por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA

PO-TABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA. Cuando un inmueble este desocupado se puede solicitar la Suspensión del Servicio de común acuerdo entre usuario y empresa y en tal caso no se efectuara cobro alguno mientras dure suspendido el servicio.

En el caso del Servicio de Aseo, de acuerdo con el Artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015. Cuando un inmueble este desocupado se puede informar a la empresa y cumplir con los requisitos del artículo citado. A efectos de que se le aplique la tarifa de inmueble desocupado.

¿Tiene la empresa algún plazo para Facturar el Consumo?

Sí. Una vez entregada la factura, la empresa tiene un plazo de 5 meses para cobrar los bienes o servicios que no hayan sido facturados por error u omisión no se pueden incluir cobros de bienes o servicios que se hayan causado con anterioridad al quinto mes de haber entregado las facturas.

¿Las empresas deben dejar comprobante de la toma de Lectura del Medidor?

No existe norma alguna que obligue a las empresas a dejar comprobante de toma de lectura de los medidores. Sin embargo, si el Contrato de Servicios Públicos así lo establece, las empresas deben cumplir con esa obligación. ¿Cuál es el término para que el prestador entregue la Factura? El suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la Factura, y así mismo la empresa se obliga a entregarla por lo menos con 5 días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago.

¿Cuándo se considera un Cobro Inoportuno?

Se considera que un cobro es inoportuno, cuando pasados cinco (5) meses de haber prestado el servicio o suministrado un bien, la empresa no lo haya facturado.

¿Es posible el cobro de intereses de mora en los Servicios Públicos Domiciliarios?

Sí. Las empresas pueden cobrar intereses de mora pero solo sobre el valor del servicio, consumo y cargo fijo, y de las obligaciones tributarias que se cubren en la factura, incluida la Contribución de Solidaridad que debe pagar los estratos 5 y 6, así como los usuarios industriales y comerciales. Los intereses de mora que se cobren a los usuarios residenciales deben liquidarse conforme a la tasa de interés prevista en el Código Civil, y a los usuarios comerciales e industriales se les aplica el interés moratorio comercial.

¿Qué debo hacer cuando NO LLEGA la Factura al inmueble?

Si no recibió la factura a su debido tiempo, se recomienda solicitarla por correo electrónico o ir a la empresa y reclamar un duplicado para realizar el pago oportunamente. No obstante, de la obligación del prestador de allegar la factura para que el usuario pueda cancelarla.

¿Qué es y cómo se mide el Consumo?

El Consumo es el elemento principal del precio que la empresa le cobra al suscriptor o usuario. El consumo se mide con instrumentos técnicos o medidores, contadores, individuales; si no es posible medir el consumo con estos elementos, el valor del consumo puede fijarse teniendo en cuenta consumos promedios anteriores del mismo usuario o de usuarios con hábitos de consumo similares. También puede determinarse mediante aforos individuales.

¿Qué quiere decir tipo de Uso del Servicio?

Es el uso que se le da al servicio; existen dos clases de uso: El residencial y el no residencial. Este último comprende a los bits oficiales, comerciales e industriales, entre otros.

¿Qué pasa cuando un usuario Cambia de Uso del servicio y no informa a la empresa?

Cuando un usuario quiere cambiar el uso del servicio contratado, debe adelantar el trámite previsto por la empresa en el contrato de condiciones uniformes. Si no lo hace, la empresa puede adoptar la decisión correspondiente frente a este incumplimiento.

¿Qué es período de Consumo?

Es aquél que comprende las fechas durante las cuales se realizó el consumo y el número de días en que se utilizaron los servicios. Generalmente son 30, pero en ocasiones puede ser entre 28 y 32 días.

¿Qué situaciones pueden Alterar la Medición del Consumo?

Principalmente las fugas de agua, el mal estado o las fallas de funcionamiento de los medidores o contadores y los fraudes en las conexiones, acometidas o contadores.

¿En caso de Fugas de Agua, qué debo hacer?

La empresa debe colaborar al usuario para detectar el sitio y causa de las fugas imperceptibles de agua, y una vez detectadas, el usuario tiene un plazo de dos (2) meses para efectuar las reparaciones necesarias. Durante esos dos (2) meses la empresa cobrará el consumo promedio del usuario durante los últimos seis (6) meses.

¿En qué casos debe la empresa practicar visitas al inmueble para verificar el estado de las Acometidas y Medidores?

La Ley no señala en qué casos las empresas deben realizar visitas. Sin embargo, podrá hacerlo en el caso de desviaciones significativas o cuando detecte anomalías en los equipos.

¿Quién tiene la obligación de Revisar los Medidores?

Corresponde a la empresa la revisión de los medidores para verificar su correcto funcionamiento.

¿Quién PAGA los gastos del Cambio de Medidor?

Es obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de la empresa cuando se determine que su funcionamiento no permite la lectura de los consumos adecuadamente, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

¿Qué ocurre si el usuario NO cambia el Medidor?

Es preciso tener en cuenta que si el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

¿La empresa puede cambiar en cualquier momento el Medidor?

Si el usuario no cumple con su obligación de hacer reparar el medidor, o de cambiarlo siendo esto necesario para medir adecuadamente el consumo, la empresa puede cambiar el medidor y los costos corren por cuenta del usuario. Las empresas también pueden retirar temporalmente los medidores para verificar su estado.

¿Qué derechos tengo durante la práctica de la Visita de la Empresa?

A que el personal que revise o retire los medidores acredite su calidad de contratista o funcionario de la empresa, para lo cual deberá identificarse debidamente. Estar presente y participar en la labor de mantenimiento y revisión del medidor, así como

a recibir la asesoría técnica necesaria para su adecuada defensa. Constancia escrita del resultado de la inspección

¿Cómo identificar Incrementos Tarifarios?

Los usuarios tienen derecho a que las empresas publiquen, en diarios locales o nacionales. Los nuevos valores de las Tarifas. Cuando proceda su actualización por variación del índice de precios al consumidor.

¿A todos los usuarios nos cobran la misma Tarifa?

La Tarifa es igual para todos los usuarios. Lo que ocurre es que el valor cobrado en la factura puede variar dependiendo de si se trata de usuarios subsidiados o usuarios que pagan contribución de solidaridad. La estratificación sirve para clasificar a los usuarios no residenciales en grupos, teniendo en cuenta sus características sociales y económicas.

¿Para qué es necesaria la estratificación?

La estratificación es necesaria para seleccionar los estratos que requieren subsidios para el pago de los Servicios y los estratos que deben hacer contribuciones para ayudar a subsidiar

¿Cuáles son los Estratos?

- Estrato 1- Bajo-Bajo - Estrato 2- Bajo - Estrato 3- Medio Bajo - Estrato 4- Medio - Estrato 5-Medio Alto - Estrato 6- Alto

¿Las empresas de distinto sector pueden facturar con diferente estrato a un mismo predio?

No. Deben aplicarle el mismo estrato en todos los servicios, si no es así, debe solicitar en la Oficina de Planeación del municipio una certificación del estrato asignado al predio, con esta certificación el interesado presenta un Derecho de Petición ante la empresa. Solicitando la unificación del estrato.

¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con el Estrato Asignado?

Toda persona o grupo de personas podrá solicitar por escrito la revisión del Estrato Urbano Rural que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por la Alcaldía Municipal, en un término no superior a dos (2) meses. Y en segunda instancia ante el Comité Permanente de Estratificación. En ambos casos si la autoridad competente no se pronuncia en el término de dos (2) meses, operará el Silencio Administrativo Positivo.

¿Cómo funciona el Comité Permanente de Estratificación?

Los Comités Permanentes de Estratificación funcionan de acuerdo con el modelo de reglamento interno que les suministre el DANE. Son veedores de la labor de estratificación de la Alcaldía y están conformados por representantes de la comunidad y por representantes de las empresas de Servicios Públicos Domiciliarios.

PARTICULARIDADES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

¿Para tener servicio de acueducto debo tener Servicio de Alcantarillado?

Si, para solicitar la conexión al sistema de acueducto, debe conectarse al sistema de alcantarillado o contar con un sistema de disposición de aguas residuales aprobado por la autoridad ambiental competente.

¿Cómo me cobran los Servicios de Acueducto y Alcantarillado?

En el caso de acueducto y alcantarillado, el cobro tiene dos componentes:

Un **cargo fijo**, que se cobra al usuario: mensual o bimestralmente (pesos por usuario), y que busca compensar los gastos administrativos en que incurren los prestadores para garantizar la disponibilidad del servicio, independientemente del nivel de uso. Son gastos administrativos la facturación, el funcionamiento de oficinas de PQR, la medición, el personal administrativo, los impuestos y las contribuciones.

Un **cargo por consumo**: que se fija por metro cúbico (pesos por metro cubico), y que busca retribuir los demás costos de prestación del servicio, como son los costos de operación, de mantenimiento, de inversión y ambientales. En el cargo por consumo se distinguen rangos de consumo, a efectos de establecer quienes son objeto de subsidio o quienes aportan para hacer efectivo el principio de solidaridad establecido en la Constitución Política.

¿Qué se tiene en cuenta para facturar el Servicio de Alcantarillado?

La tarifa de alcantarillado se fija como aquel valor equivalente a un precio unitario, que aplicado a los vertimientos líquidos transportados genera ingresos para cubrir los costos de inversión, operación, y tasas ambientales

¿La empresa es la única facultada para reparar o Suministrar el Medidor? No. Cuando haya necesidad de reparar o reemplazar el medidor, el prestador deberá informarlo al usuario y solicitarle que adopte las medidas necesarias. Si el usuario adquiere el medidor con un proveedor diferente a la empresa, debe hacerlo teniendo en cuenta las características técnicas previstas por la empresa y pagar la Revisión y Calibración que ésta haga al mismo. Si pasado un periodo de facturación y si el

usuario no ha tomado las medidas necesarias para reparar o reemplazar el medidor, la empresa lo podrá hacer y se lo cobrará al usuario.

¿Cómo usuario y suscriptor de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, me puedo desvincular de la prestación del Servicio que me presta la empresa?

Siempre que haya Servicios Públicos disponibles de Acueducto, Alcantarillado y Aseo es obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos. Si el usuario se quiere desvincular de la prestación del servicio por parte de la empresa debe acreditar que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, caso en el cual corresponde a la Superintendencia determinar si esto efectivamente es así.

¿Qué es el Aforo?

Es la medición del volumen o peso de residuos sólidos presentados por el usuario al prestador del Servicio.

¿A quiénes se afora?

El Aforo de residuos sólidos es aplicado a usuarios no residenciales (comerciales, industriales, etc.) y a usuarios residenciales agrupados como Multiusuarios. Los aforos no son periódicos, estos los realiza la empresa cuando se requiere actualizar las bases de datos y/o cuando el usuario los solicite para actualización o a solicitud del usuario.

¿En caso de locales conexos a la residencia cómo se efectúa la Factura del Servicio?

Si en su residencia tiene pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos tiene derecho a que le cobren el servicio como residencial, siempre y cuando el área destinada a uso no residencial sea igual o inferior a 20 m². En este caso, el prestador debe hacer caso omiso de la existencia del local y no puede facturar unidades adicionales.

¿Existe exoneración del Pago del Servicio si no se produce Basura o se Quema la que se produce?

De acuerdo con la Ley vigente, a ningún usuario de Servicios Públicos se le puede exonerar del Pago del Servicio. Si no se producen residuos sólidos la empresa cobra un cargo fijo por concepto de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, si no barre debe efectuar el descuento respectivo. No obstante, cuando exista un prestador del

servicio organizado, los usuarios están obligados a vincularse a la prestación del mismo. Está prohibido quemar la basura que se produce.

¿Si el cobro del Servicio de Acueducto y Aseo se hace en una misma Factura, como se puede reclamar por la prestación de uno solo de estos Servicios?

Cada Servicio puede reclamarse por separado ante la empresa que lo presta.

¿Qué son los Multiusuarios?

Son todos aquellos usuarios, residenciales o no, agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares caracterizados porque presentan en forma conjunta residuos sólidos al prestador del servicio y que hayan solicitado el Aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio ordinario de aseo.

¿Cómo se cobra el servicio a los Multiusuarios?

Los usuarios agrupados deben presentar solicitud al prestador para que su facturación se realice de acuerdo con la producción real de residuos presentados, los cuales serán aforados. Para estos efectos, los Multiusuarios deberán acudir ante el prestador y cumplir con ciertos requisitos. Una vez el prestador los verifique, deberá proceder a expedir facturas individuales en las que se cobre el cargo fijo más la parte proporcional de los residuos sólidos aforados.

El total de Residuos Sólidos presentados por el Multiusuario y aforados por el prestador se distribuirá entre los usuarios individuales que lo conforman, de acuerdo con la alternativa que éste haya reportado en la solicitud, a saber: Por los coeficientes de propiedad horizontal del multiusuario, por coeficiente simple de acuerdo con el número de usuarios individuales que lo conforman, o por distribución porcentual.

¿Qué requisitos se deben cumplir para acceder a la opción tarifaria para Multiusuarios?

Los usuarios agrupados interesados en optar por la opción tarifaria para multiusuarios, deben remitir la solicitud a la empresa prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios la cual debe contener la siguiente información:

- Indicación de quién es la persona designada como responsable de firmar las Actas de Producción de Residuos resultado del Aforo.

- Presentar la relación de usuarios que solicitan acceder a la opción tarifaria con sus datos identificadores, de acuerdo con el catastro de usuarios, cuando el Servicio de Aseo se factura con otro Servicio que tiene corte, el número de cuenta interna corresponde al de este Servicio.
- Informar la existencia de inmuebles desocupados.
- Indicar la forma cómo será asumida la producción de residuos por cada uno de los usuarios individuales que conforman el multiusuario esto es, por coeficiente de propiedad horizontal, por coeficiente simple de acuerdo con el número de usuarios que conforman el usuario agrupado, o por la distribución porcentual que el usuario agrupado reporte.

A la solicitud se deberá adjuntar el Acta de Acuerdo en la que conste la decisión de acogerse a la opción tarifaria, aprobada por la Asamblea de Copropietarios cuya decisión se debe adoptar conforme a lo establecido en el Régimen de Propiedad Horizontal, o la autorización de cada uno de los usuarios concentrados en centros comerciales o similares que no estén bajo el Régimen de Propiedad Horizontal.

¿Qué prohibiciones existen para los Usuarios del Servicio de Aseo?

- Arrojar basuras en vías, parques y áreas de esparcimiento colectivo.
- Almacenar materiales y residuos de obras de construcción o demolición en Vías y Áreas Públicas.
- Quemar las basuras.
- Dejar o abandonar basuras, cualquiera que sea su procedencia, a cielo abierto, en vías o áreas públicas, en lotes de terreno y en los cuerpos de agua superficiales o subterráneos.
- Colocar animales muertos, basura de carácter especial, residuos peligrosos e infecciosos en cajas de almacenamiento destinadas al Servicio ordinario.

¿Cuáles son las obligaciones de los usuarios del Servicio de Aseo?

- Vincularse al Servicio de Aseo siempre que haya un servicio disponible, o acreditar ante la Superintendencia, que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.
- Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva del servicio. • Presentar los residuos sólidos para su recolección.
- Mantener limpios y cerrados los lotes de terrenos de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina, para evitar que se conviertan en botaderos de basura