



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 61 DE 2022

(febrero 2)

Ref. Solicitud de concepto^[1]

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020^[2], la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios".

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011^[3], sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^[4].

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

La consulta expone una serie de hechos sobre un pago que el peticionario llevó a cabo a la empresa de acueducto y alcantarillado por el servicio de aseo, el cual según la empresa prestadora del mismo, se efectuó de forma extemporánea; motivo por el cual, se le cobró intereses al usuario, con lo que no está de acuerdo. Las preguntas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Ley 1755 de 2015^[6]

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015^[7]

Resolución CRA 943 de 2021^[8]

CONSIDERACIONES

Previo a emitir un pronunciamiento sobre la consulta formulada, es necesario reiterar que, a través de la instancia consultiva, no es posible que esta Oficina se pronuncie sobre situaciones de carácter particular y concreto; motivo por el cual, se procederá a emitir un concepto de carácter general, sin que el mismo comprometa la responsabilidad de la Superintendencia o tenga carácter obligatorio y vinculante, ya que se emite conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución, por la Ley 1755 de 2015.

Teniendo claro lo anterior, para dar respuesta a la consulta, se abordarán los siguientes ejes temáticos: (i) facturación conjunta y (ii) defensa del usuario en sede del prestador.

(i) Facturación conjunta:

El inciso 7 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, habilita a los prestadores de servicios públicos domiciliarios para realizar la facturación conjunta, en los siguientes términos:

“Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato.

(...)

Las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito (...).”

Por su parte, el parágrafo del artículo 147 ibídem, señala:

“Artículo 147. Naturaleza y requisitos de las facturas. Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.

(...)

PARÁGRAFO. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.” (Subraya fuera de texto)

En desarrollo del anterior precepto normativo y en lo que respecta a la facturación conjunta, y a la correspondiente al servicio de aseo, los artículos 2.3.6.2.3, 2.3.6.2.4 y 2.3.2.2.4.1.96 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, disponen:

“Artículo 2.3.6.2.3. Libertad de elección. Para estos efectos la facultad de elección de empresa solicitante la facturación es absolutamente potestativa de la empresa prestadora del servicio de saneamiento básico.

Parágrafo 1o. Empresa solicitante. Es la entidad que presta el o los servicios de saneamiento básico y que requiere facturar en forma conjunta con otra empresa de acuerdo a lo establecido en el artículo 147 de la Ley 142/94.

Parágrafo 2o. Empresa concedente. Es la empresa que a juicio de la empresa solicitante brinda o tiene las condiciones para poder facturar en forma conjunta. (Decreto 2668 de 1999, art. 3°).

“Artículo 2.3.6.2.4. Obligaciones. Será obligatorio para las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios facturar los servicios de alcantarillado y aseo, suscribir el convenio de facturación conjunta, distribución y/o recaudo de pagos; así como garantizar la continuidad del mismo, si son del caso, salvo que existan razones técnicas insalvables comprobables que justifiquen la imposibilidad de hacerlo. Esta justificación se acreditará ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El prestador que asuma estos procesos, por libre elección del prestador del servicio de aseo y/o alcantarillado, no podrá imponer condiciones que atenten contra la libre competencia ni abusar de una posible posición dominante”.

“Artículo 2.3.2.2.4.1.96. Facturación conjunta del servicio público de aseo. Quienes presten cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, prestarán oportunamente el servicio de facturación conjunta a las personas prestadoras del servicio de aseo, reconociendo por tal actividad el costo de estas más una utilidad razonable.

En los casos en que en el convenio de facturación conjunta se haya acordado el recaudo, el prestador responsable de esta actividad deberá transferir al prestador del servicio de aseo las sumas recaudadas en un plazo no mayor a treinta (30) días. (Decreto 2981 de 2013, artículo 97).

De las disposiciones transcritas se puede concluir que, para los servicios de alcantarillado y aseo la facturación conjunta es de carácter obligatorio, por lo que se deberá suscribir el convenio de facturación conjunta a que alude la norma, con el prestador concedente que se elija para tal fin. En este sentido, el prestador concedente podrá ser un prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, o de energía o de gas.

Conforme con lo anterior, es de indicar que la figura de la facturación conjunta de los servicios de saneamiento básico (alcantarillado y aseo), se torna obligatoria para los prestadores de los servicios de energía, gas y acueducto, obligación que surge por las dificultades de recaudo y la imposibilidad de suspender los servicios de alcantarillado y aseo, frente a eventos de no pago.

En efecto, estos servicios de saneamiento básico, en razón a su naturaleza, no pueden ser objeto de suspensión por razones de salubridad pública, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, ya que la suspensión de los mismos, podría afectar a los demás miembros de la comunidad, en aspectos sanitarios y ambientales.

Es por ello, y con el propósito de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios referidos, que se hizo necesario establecer esta obligación para las entidades prestadoras de los demás servicios susceptibles de suspensión, de suscribir convenios de facturación conjunta, distribución y recaudo de pagos, ante la ocurrencia de eventos tales como la mora en el pago de las facturas. Al respecto cabe precisar que la norma expresamente señala una excepción a esta regla general, en el caso de que existan “razones técnicas insalvables comprobables”, las cuales, de estar acreditadas ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, determinan que dicha obligación no se podrá hacer exigible.

Igualmente es de indicar que, el prestador que asuma estos procesos, no podrá imponer condiciones que atenten contra la libre competencia, ni abusar de una posible posición dominante, ni alegar reserva o confidencialidad de información, para efectos de negar la suscripción de los convenios.

A su vez, el artículo 2.3.2.2.4.1.96., determina de forma expresa, en cuanto a la facturación conjunta del servicio de aseo, que en el evento de que en dicho convenio se haya acordado el recaudo del valor facturado

por el servicio de aseo, el prestador responsable de esta actividad tiene la obligación de transferir al prestador de dicho servicio las sumas recaudadas en un plazo no mayor a treinta (30) días.

Ahora bien, con respecto a las condiciones que deben contener los convenios de facturación conjunta, el artículo 1.11.1.1. de la Resolución CRA 943 de 2021, señala:

“Artículo 1.11.1.1. Condiciones del convenio de facturación conjunta. Los convenios de facturación conjunta deben contener, como mínimo, las siguientes condiciones:

a. Determinación del ámbito de prestación del servicio de facturación conjunta: En el convenio debe quedar claramente estipulado el alcance de la obligación de facturación conjunta, en los términos de los Títulos 1 y 2 de la Parte 11 del Libro 1 de la presente resolución.

b. Catastro de usuarios: Es la relación de los usuarios, con sus datos identificadores para los efectos de la facturación.

c. Usuarios Especiales: Son los que estén dentro del catastro de usuarios del solicitante, pero no se encuentren dentro del catastro de usuarios del concedente.

d. Delimitación del objeto del convenio: En el convenio debe quedar claramente especificado su objeto exclusivo referido a las actividades de vinculación, facturación conjunta, recuperación de cartera y modificación por novedades.

e. Información de la persona prestadora solicitante: El convenio incluirá un cronograma de entregas de la información para la facturación de la persona prestadora solicitante a la persona prestadora concedente. Cuando la empresa concedente no reciba oportunamente la información en los medios y fechas convenidas, ella estará facultada para elaborar la facturación con base en los registros del periodo de facturación inmediatamente anterior.

f. Características de la factura: El convenio debe ceñirse, en cuanto a los requisitos de la factura, a lo dispuesto en los Artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 11 del Decreto 1842 de 1991 y normas concordantes.

g. Recaudos: En el convenio deberá quedar claramente estipulado el mecanismo de recaudo. El recaudo podrá hacerse por medio de una entidad financiera, de tal forma que se efectúe en cuentas separadas o, en su defecto, en las cajas de la persona prestadora concedente. En todo caso, la persona prestadora solicitante debe someterse a los convenios suscritos entre la persona prestadora concedente y las entidades financieras.

h. Recuperación de cartera: Los montos de los recaudos parciales o totales por concepto de la gestión de recuperación de cartera morosa, se distribuirán proporcionalmente para cada servicio de acuerdo con su participación en el valor total de la factura recaudada.

i. Costos de recuperación de cartera: En el convenio se establecerá claramente la distribución de los costos de los programas de recuperación de cartera de los que directamente se beneficie la persona prestadora solicitante y que, preferentemente, se estimarán a prorrata de los montos recuperados de la cartera morosa.

j. Pago independiente: En el convenio quedará estipulado el mecanismo por el cual el usuario pueda realizar el pago en forma independiente, cuando se suscite petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante alguna de las personas prestadoras que lo suscriben.

k. Giros: Cuando el recaudo de la facturación se efectúe en las cajas de la persona prestadora concedente, en el convenio debe establecerse con precisión las fechas de los cortes de cuentas en las que se determinen las sumas efectivamente recaudadas que por concepto de recaudo girará la persona prestadora concedente a

la solicitante de acuerdo al recaudo efectivamente realizado. La persona prestadora concedente dispondrá de un plazo máximo de veinte (20) días calendario para realizar el giro a la cuenta de la persona prestadora solicitante.

l. Mora en el giro: Pasado el término del numeral anterior, la persona prestadora concedente reconocerá intereses de mora sobre las sumas efectivamente recaudadas y pendientes de giro a la persona prestadora solicitante que en cualquier caso, no serán inferiores al interés corriente, certificado por la Superintendencia Bancaria, vigente al momento del vencimiento del plazo para el giro.

m. Ciclos de facturación: En el convenio se estipularán los ciclos de facturación de la persona prestadora concedente a los cuales se sujetará la persona prestadora solicitante.

n. Pago por el servicio de facturación conjunta: En el convenio se estipularán las condiciones de pago por parte de la persona prestadora solicitante, así como las sanciones en caso de mora.

ñ. Garantías y legalización: Los costos de legalización del convenio de facturación conjunta, así como el costo de las garantías a que haya lugar, serán sufragados en su totalidad por la persona prestadora solicitante.

o. Duración: En el convenio de facturación conjunta se fijará la duración, la cual será de tres (3) años, salvo que las partes acuerden un plazo diferente.

p. Acuerdos de pago: Cuando como consecuencia de la mora en el pago por parte del usuario de los servicios sea necesario establecer acuerdos de pago, prevalecerán las condiciones que otorgue la persona prestadora concedente del convenio de facturación conjunta al usuario moroso. Las condiciones que otorgue la persona prestadora solicitante al usuario moroso, serán por lo menos iguales en plazo y forma de pago a las que otorgue la persona prestadora concedente, salvo expresa renuncia del usuario. Cada persona prestadora definirá en su acuerdo de pago las garantías que según la ley considere pertinentes para asegurar el recaudo de la cartera morosa.

q. Obligaciones adicionales: la persona prestadora solicitante que tenga intención de suscribir convenio de facturación conjunta, deberá presentar, ante la potencial persona prestadora concedente, lo siguiente: (...) (Resolución CRA 151 de 2001, art. 1.3.22.1.) (modificado por Resolución CRA 422 de 2007, art. 1.)”.

Como se observa, dentro de las condiciones que debe contener el convenio de facturación conjunta se encuentran, entre otras: (i) la estipulación clara del mecanismo de recaudo, esto es, si lo hace el prestador concedente o una entidad financiera; (ii) la determinación precisa de las fechas de corte de cuentas y de las sumas efectivamente recaudadas que se girarán al prestador solicitante, cuando el recaudo lo efectúa el prestador concedente; (iii) el plazo máximo de veinte (20) días calendario, con que cuenta el prestador concedente para realizar el giro a la cuenta del prestador solicitante; y (iv) el reconocimiento de intereses de mora por el prestador concedente, sobre las sumas efectivamente recaudadas y pendientes de giro, a favor del prestador solicitante, cuando se incumple el término para efectuarlo.

En este sentido es dable colegir que, los prestadores concedentes que suscriben acuerdos de facturación conjunta, tienen dentro de sus obligaciones, cuando son responsables de la actividad de recaudo, la de transferir al prestador del servicio de aseo los recursos recaudados. Si bien el artículo **2.3.2.2.4.1.96.** del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 establece un plazo no mayor a treinta (30) días, la regulación, en el artículo 1.11.1.1. de la Resolución CRA 943 de 2021, señala sobre el particular que “La persona prestadora concedente dispondrá de un plazo máximo de veinte (20) días calendario para realizar el giro a la cuenta de la persona prestadora solicitante”.

En este sentido se observa que, la norma general, hace referencia a un término **no mayor a treinta (30) días**, lo que significa que la norma regulatoria especial atendió dicha regla, al establecer el término de veinte (20) días, esto es, inferior a los 30 días aludidos y, por ende, se deberá atender el término máximo establecido en la regulación.

Al respecto vale precisar que, en lo referente a los posibles conflictos que puedan surgir entre los prestadores del servicio de aseo y los prestadores concedentes que realizan el recaudo por la prestación de dicho servicio, estos se rigen por el derecho privado y, por tratarse de un incumplimiento contractual, la Superservicios no tiene competencia para intervenir en ese asunto. Ello, por cuanto esta Superintendencia no se encuentra facultada para llevar a cabo revisiones previas de ningún acto o contrato expedido por los prestadores, tal como lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

Lo anterior no es óbice para que los usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios, cuando se vean afectados por dichos incumplimientos, o por la mala ejecución de los convenios de facturación conjunta, que como consecuencia se reflejen en la facturación del servicio, por el cobro de valores que no adeudan, puedan ejercer su derecho de defensa, presentando peticiones, quejas y recursos en el marco del contrato de servicios públicos, de la manera que se expone en el siguiente numeral.

(ii) Defensa del usuario en sede del prestador.

Sobre los derechos del usuario en sede del prestador del servicio, es pertinente remitirse al artículo 152 de la Ley 142 de 1994, el cual establece el derecho de presentar peticiones, quejas y recursos en el marco del contrato de servicios públicos. La norma señala lo siguiente:

“Artículo 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.” (Subraya fuera de texto)

Así las cosas, los usuarios tienen el derecho a presentar ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios peticiones o recursos sobre las decisiones de estos, que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos.

Por su parte, los prestadores de estos servicios tienen la obligación de responder las peticiones, quejas y recursos que presenten sus suscriptores o usuarios, dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, so pena de que se configure el silencio administrativo positivo en los casos que expresamente señale la Ley, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, es decir que cualquier individuo puede elevar consultas en los temas de su interés, y si considera que la respuesta no es clara o que no se tuvieron en cuenta los argumentos expuestos, puede solicitar la aclaración pertinente.

Con respecto a los recursos procedentes contra las decisiones de los prestadores, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, establece:

“Artículo 154. De los Recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de

negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia." (Subraya fuera de texto)

En este sentido, los recursos son un medio de impugnación, a través del cual los usuarios de los servicios públicos domiciliarios pueden manifestar su oposición o desacuerdo contra los siguientes actos del prestador: (i) negativa del contrato, (ii) suspensión del servicio, (iii) terminación del contrato, (iv) corte del servicio, y (v) facturación del servicio, previa presentación de la reclamación pertinente ante el prestador, la cual, una vez resuelta, le da la posibilidad al reclamante de interponer los recursos de reposición ante el prestador, y subsidiariamente el de apelación ante esta Superintendencia.

Como se observa, una de las razones por las que se puede efectuar, tanto la reclamación como la interposición de los recursos procedentes, es la existencia de inconformidades en la facturación del servicio, tales como el cobro de valores que no se adeudan; evento en el cual, corresponderá al prestador del servicio atender tanto la reclamación inicial, como el recurso de reposición, a través de la expedición de los actos pertinentes y, acto seguido, esta Superintendencia avocará el conocimiento del caso, resolviendo el recurso de apelación interpuesto de forma subsidiaria.

En lo referente a los actos de facturación, es de anotar que los recursos se deben interponer dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, sin que sea posible efectuar reclamaciones en contra de facturas con más de cinco (5) meses de expedición.

Así las cosas, es dable concluir que, si en la facturación de un servicio de saneamiento básico efectuada de forma conjunta con otro servicio se realiza un cobro indebido como consecuencia del incumplimiento del convenio de facturación conjunta pertinente, tal cobro podrá ser reclamado por el suscriptor o usuario del servicio que se sienta afectado por el mismo, utilizando los mecanismos de defensa descritos previamente.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se responden las preguntas formuladas en la consulta:

1. ¿puede la empresa, en este caso (...), trasladarle al usuario los sobrecostos de los errores en sus gestiones internas?

El cobro por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de alcantarillado y aseo no se puede efectuar a través de una factura independiente, ya que legalmente se estableció que, para estos servicios, la

facturación conjunta es de carácter obligatorio; por lo que los prestadores de estos servicios deberán suscribir un convenio de facturación conjunta con el prestador de los servicios de acueducto, energía o gas combustible que elijan para tal fin.

Cuando en desarrollo del convenio de facturación conjunta, celebrado entre el prestador solicitante y el prestador concedente que realiza el recaudo por la prestación de dicho servicio, surgen inconvenientes por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo, estos deberán ser solucionados atendiendo las disposiciones del derecho privado. En este sentido, y por tratarse de un incumplimiento contractual, la Superservicios no tiene competencia para intervenir en ello, ya que no se encuentra facultada para realizar revisiones previas de los actos o contratos de los prestadores, tal como lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

Por otra parte, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben facturar los valores por los servicios que prestan, atendiendo el régimen tarifario vigente para el servicio de que se trate, sin que puedan cobrar servicios no prestados, o efectuar cobros diferentes a los derivados de la prestación del servicio o trasladar al usuario costos diferentes a los permitidos legalmente.

2. ¿puede cobrarme intereses por un dinero que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado si recibió a tiempo (es más. Por adelantado), pero que (...) dice que el recaudador le entregó de manera tardía? (sic)

Si bien el artículo 96 de la Ley 142 de 1994 permite a los prestadores de servicios públicos efectuar el cobro de intereses por mora en el pago de los mismos, tal cobro es facultativo y solamente se podrá efectuar cuando el usuario haya realizado el pago del servicio facturado, en una fecha posterior a la establecida para ello, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.

Ahora, si el suscriptor o usuario considera que el cobro de intereses moratorios no es viable, por cuanto el pago del servicio se realizó dentro del término contractual estipulado, podrá acudir a los mecanismos de defensa que el legislador le otorgó legalmente, realizando la reclamación de la factura pertinente ante el prestador, y si la respuesta a la misma no le satisface, interponiendo los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, de ser procedente, ya que se trata de un acto de facturación.

3. ¿Cuándo (sic) tiempo se puede tomar una empresa de servicios públicos para entregar al ciudadano una liquidación detallada que incluya capital total financiado, tasa de interés cobrada y cálculo de las cuotas, así como el detalle de aplicación de pagos a capital e intereses mes a mes?

Frente a las peticiones, quejas y recursos que presentan los suscriptores o usuarios de un servicio público domiciliario, el prestador del mismo cuenta con el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación para responderlas, de acuerdo con lo establecido para el efecto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

4. ¿Qué puede (sic) hacer los ciudadanos que no tiene conocimiento en las áreas de finanzas y derecho, si su Despacho ni siquiera se molesta en leer los expedientes para abrir como es debido los procesos a las empresas prestadoras de servicios?

El artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, lo que significa que cualquier persona puede elevar consultas ante las autoridades, acerca de los temas de su interés y, agrega esta misma disposición que, cuando la respuesta no es clara, o no tuvo en cuenta los argumentos que expuso el solicitante, este puede solicitar la aclaración pertinente de la misma.

Ahora bien, si como resultado de una petición o solicitud formulada, la entidad inicia una actuación administrativa sancionatoria o de otra naturaleza y el peticionario no se encuentra conforme con la decisión

finalmente adoptada, podrá utilizar los mecanismos legales de impugnación procedentes, tanto en sede administrativa como judicial, para los fines pertinentes.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

ANA KARINA MÉNDEZ FENÁNDEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>.

1. Radicado 20215292421252

TEMA: FACTURACIÓN CONJUNTA.

Subtemas: Defensa del usuario en sede del prestador.

2. “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

3. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

5. “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

6. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

7. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.”

8. “Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones”.

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.