



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 86 DE 2018

(febrero 15)

Señor

XXXXX XXXX XXXX XXXXX

Asunto: Su solicitud de concepto¹³¹

Cordial Saludo:

COMPETENCIA Y ALCANCE DEL CONCEPTO

De acuerdo con lo establecido en el numeral 2 del Artículo 11 del Decreto 990 de 2002 es competencia de la Oficina Asesora Jurídica, "Absolver las consultas jurídicas externas, relativas a los servicios públicos domiciliarios".

Por otra parte, se le informa que la respuesta se emitirá de conformidad con lo dispuesto por el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo que fue sustituido por el 1o. de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II, Derecho de Petición, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Lo anterior significa que las respuestas emitidas por esta dependencia a las solicitudes de consulta o conceptos son el resultado de la interpretación jurídica a la normativa que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios y que emana del área de esta superintendencia encargada de fijar la posición jurídica dentro de esta superintendencia, pero que en ningún caso dichos criterios son vinculantes o de obligatorio cumplimiento.

1. RESUMEN

De conformidad con lo señalado en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, las partes de un contrato de servicios públicos domiciliarios, son: (i) la empresa de servicios públicos o prestador de los mismos, y (ii) el

suscriptor y/o usuario del servicio. En consecuencia, "hacer parte del contrato de condiciones uniformes" significa ser uno de los extremos de esta relación contractual, ya sea prestando el servicio, o recibéndolo.

2. PROBLEMA JURÍDICO OBJETO DE CONSULTA

Partiendo de las definiciones de suscriptor y usuario, señaladas en el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, se plantean las siguientes preguntas:

"¿Qué significa hacer parte del contrato de condiciones uniformes?"

¿Quiénes más son usuarios del servicio? ¿Las personas que viven en ese inmueble, o que trabajan en un inmueble de tipo comercial o similar y que regularmente usan el servicio?

¿O cualquier persona que accede al servicio de manera irregular es usuario?

¿Una persona que va a un centro comercial, pero que no vive en el área de prestación del servicio, se considera usuaria del servicio? ¿O debe vivir o trabajar o estar regularmente en el área de prestación del servicio para ser usuario? Una persona que trabaja en una empresa, pero que vive en otro lugar, es usuaria de qué prestador si hipotéticamente fuesen dos prestadores diferentes, uno para la zona de su casa y otro de la zona de su trabajo? ¿O es usuaria de los dos prestadores?

¿Quién puede interponer PQR al prestador? ¿Solo el suscriptor o también el usuario? ¿Cualquier persona (teniendo en cuenta el concepto que me den de usuario) que no sea usuario del servicio puede interponer PQR ante el prestador o debe acreditar su calidad de suscriptor? ¿O también podría acreditar su calidad de usuario?"

3. NORMATIVA, JURISPRUDENCIA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994

Sentencia C-1162-00

Sentencia de Unificación SU-1010 de 2008

4. CONSIDERACIONES

4.1. Servicios públicos domiciliarios

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 73 de la ley 1341 de 2009, el régimen de prestación de los servicios públicos domiciliarios se aplicará a los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible, así como a sus actividades complementarias.

Es importante advertir, que en el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, no se encuentra definido expresamente lo que significa "domiciliarios", sin embargo, al remitirnos al concepto gramatical de la palabra "domicilio" que señala la Real Academia de la Lengua, encontramos las siguientes definiciones:

"1. m. Morada fija y permanente.

2. m. Lugar en que legalmente se considera establecido alguien para el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos.

3. m. Casa en que alguien habita o se hospeda.

4. m. domicilio social."

Teniendo en cuenta estas acepciones de la palabra "domiciliario", se pueden definir los servicios públicos domiciliarios, como aquellos servicios esenciales, como los denominó la Constitución Política de Colombia, que se producen a través de diversas actividades llevadas a cabo por personas jurídicas o naturales, públicas o privadas, autorizadas para el efecto y que son entregados en las viviendas o lugares de trabajo de los habitantes de un territorio, servicios que son prestados, regulados y vigilados bajo la responsabilidad del Estado, para garantizar a toda la comunidad una mejor calidad de vida.

Con relación a lo que dispone la Ley 142 de 1994 sobre "servicios públicos domiciliarios", observamos que no define lo que son, sino que únicamente establece cuáles son: "14.21. Servicios públicos domiciliarios. Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, y distribución de gas combustible, tal como se define en este capítulo." Con respecto a los servicios de telefonía pública básica conmutada y telefonía móvil rural, es importante advertir, que desde la entrada en vigencia la Ley 1340 de 2009, dejaron de ser catalogados como servicios públicos domiciliarios, razón por la cual, no corresponde a esta superintendencia vigilar su prestación, desde el 24 de julio de 2009, fecha en la cual fue publicada en el Diario Oficial 47420.

Sobre este particular, es importante traer a colación lo señalado por la Corte Constitucional en la Sentencia C-585 de 1995, acerca de las características de los servicios de esta naturaleza:

"Son características relevantes para la determinación del servicio público domiciliario las siguientes, a partir de un criterio finalista:

- a) El servicio público domiciliario -de conformidad con el artículo 365 de la Constitución-, puede ser prestado directamente o indirectamente por el Estado, por comunidades organizadas o por particulares, manteniendo éste la regulación, el control y la vigilancia de los servicios.
- b) El servicio público domiciliario tiene un "**punto terminal**" que son las viviendas o los sitios de trabajo de los usuarios, entendiendo por usuario "la persona que usa ciertos servicios, es decir quien disfruta el uso de cierta cosa".
- c) El servicio público domiciliario está destinado a satisfacer las necesidades básicas de las personas en circunstancias fácticas, es decir en concreto." (Negrilla fuera del texto).

De conformidad con lo anterior se puede afirmar, que los servicios públicos domiciliarios, se llaman de esta manera, porque se prestan directamente hasta ese punto terminal que son las viviendas o los sitios de trabajo de los usuarios, quienes son finalmente los que disfrutan de los servicios prestados.

2. Naturaleza Jurídica de la Relación Contractual entre empresa y usuario. Contrato de Condiciones Uniformes

De conformidad con lo señalado en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el contrato de servicios públicos "es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados". Teniendo en cuenta que las condiciones establecidas por el prestador, en términos generales son iguales para todos los usuarios, al contrato de servicios públicos se le conoce como Contrato de Condiciones Uniformes.

A su vez, señala el artículo 129, que ".existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define 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, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa".

Por su parte, el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, que consagra el derecho a los servicios públicos domiciliarios, señala que cualquier persona puede contratar la prestación de los servicios públicos

domiciliarios, pero establece la condición de que esta persona, debe encontrarse capacitada jurídicamente para contratar un servicio, es decir, que debe ser legalmente capaz de ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones. Adicionalmente establece la norma, que esta persona debe habitar o utilizar el inmueble de manera permanente, a cualquier título, es decir, que no importa la calidad en la que actúa quien solicita el servicio, ya que puede ser el propietario, el arrendatario, el poseedor o el tenedor del inmueble.

Como se observa, estas disposiciones son claras en el sentido de señalar, que se predica la existencia de un contrato de servicios públicos, cuando convergen cuatro condiciones: (i) que la empresa haya definido las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio, (ii) que el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, haya solicitado recibir allí el servicio, (iii) que el solicitante se encuentre en las condiciones previstas por la ley y por la empresa para efectuar la solicitud, y (iv) que el inmueble se encuentre en las condiciones previstas por la empresa.

Es claro entonces, que las empresas basadas en el principio de la autonomía empresarial, se encuentran facultadas, no solo para redactar unilateralmente las condiciones uniformes de los contratos, teniendo en cuenta su conocimiento de todo el procedimiento técnico para producir y prestar un servicio público domiciliario, sino que adicionalmente, pueden establecer las condiciones técnicas que se requieren para poder prestar los servicios a su cargo, en un inmueble determinado.

En el análisis de constitucionalidad de los artículos 128 y 129 de la Ley 142 de 1994, efectuado por la Corte Constitucional a través de la Sentencia C-1162-00 del 6 de septiembre de 2000, el alto tribunal determinó, luego de analizar la naturaleza del contrato de condiciones uniformes, que tales disposiciones son exequibles, al considerar que se encuentran redactadas observando el marco legal competente, y así lo refirió expresamente en dicha providencia:

"Ahora bien, el actor acusa los artículos 128 y 129 de la Ley 142 de 1994 porque, a su juicio, dichas normas, al definir el contrato de servicios públicos y sentar las reglas sobre su celebración, contrarían los principios de justicia y equidad (artículo 13 C.P.), en tanto permiten que las empresas prestadoras de servicios fijen de manera unilateral las condiciones contractuales. Además, alega el demandante que la intervención de las comisiones de regulación no puede reemplazar la voluntad ni los intereses de los usuarios.

Considera esta Corporación que los referidos contratos por adhesión, aunque deben ser objeto de la intervención estatal para introducir en ellos el equilibrio toda vez que se celebran entre una parte fuerte y una débil (ver, por ejemplo, las sentencias C-955 y C-1140 de 2000, proferidas por esta Corte en lo relativo a vivienda), así como los establecidos para la prestación de los servicios públicos, no violan, per se, el principio de igualdad. En este tipo de convenios una de las partes no está en condiciones de discutir las cláusulas contractuales, ya por la posición dominante en que se encuentra la otra, o porque, como ocurre con los servicios públicos domiciliarios, los convenios particularizados con cada uno de los usuarios podrían comprometer gravemente la eficiencia y continuidad de la prestación y, por ende, el interés general.

Admitir como regla general la posibilidad de que las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios deban siempre debatir individualmente las reglas convencionales, sí promovería la violación de la igualdad (artículo 13 C.P), pues ya no serían los principios de solidaridad, universalidad, ni los objetivos del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, las pautas que habrían de tenerse en cuenta en la celebración del respectivo contrato, sino que ellas vendrían a ser reemplazadas por el ánimo de lucro y el interés individual, y quedarían como últimas o menos importantes consideraciones la finalidad social de los servicios públicos (artículos 1, 2 y 365 C.P.), la solidaridad (artículos 1, 95 y 367 ibídem) y la igualdad real y efectiva (Preámbulo y artículos 13 y 367), las que, por el contrario, deben prevalecer con miras al bien común y a realizar los postulados del Estado Social de Derecho.

Cabe aclarar que este tipo de contratos por adhesión, también llamados "de cláusulas uniformes", no excluye, según lo determina la propia ley, el carácter consensual de los mismos, pues sí existe voluntad del usuario, sólo que ésta se pliega a las estipulaciones previamente definidas en el contrato por la empresa prestadora.

También vale la pena aclarar que el contrato de prestación de servicios públicos no queda plenamente librado a la absoluta autonomía de la voluntad, puesto que, aun si se trata de personas privadas, por involucrar intereses superiores por los cuales ha de velar el Estado, se encuentra sometido a la intervención de éste, a través de la ley, en todo lo relativo a la determinación de los derechos y deberes de los usuarios, el régimen de su protección y su forma de participación en la gestión y fiscalización de las empresas que asumen esa función."

De la misma forma, la Corte Constitucional en la Sentencia de Unificación SU-1010 de 2008, se refirió a la naturaleza mixta del Contrato de Condiciones Uniformes, al considerar que la relación entre el prestador y el usuario, se rige por las normas contractuales, pero también por las legales y reglamentarias: contractual porque la misma nace de un acuerdo de voluntades que se perfecciona sin la exigencia de formalidad alguna y legal y reglamentaria porque dicha relación la dirige la normativa pública y sus disposiciones contractuales son de obligatorio cumplimiento, lo que debe garantizar la prestación de unos servicios públicos eficientes y la protección de los derechos de los usuarios. Veamos el pronunciamiento que sobre el particular hizo la Corte:

"Conforme con tal interpretación, el artículo 132 de la Ley 142 de 1994 dispone que el contrato de servicios públicos está regido por: (i) las disposiciones de esa misma Ley; (ii) las condiciones especiales que se pacten con los usuarios; (iii) las condiciones uniformes que señalen las empresas de servicios públicos y (iv) por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. Respecto del alcance de dicha norma, la jurisprudencia ha precisado que la misma "impone una regla hermenéutica tendiente a la armonización jerárquica de esta ley con las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, con las condiciones uniformes que señalen las empresas de servicios públicos y con las normas de los códigos de comercio y civil"³⁴, lo cual deja en evidencia la naturaleza dual, contractual y legal, de la relación existente entre los usuarios y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios."

Ahora bien, con relación a las definiciones de suscriptor y usuario citadas en su solicitud de consulta, es pertinente afirmar lo siguiente:

El suscriptor es quien **solicita** la prestación del servicio y puede ser una persona natural o jurídica, es decir, un individuo o una empresa. Por lo general el suscriptor del contrato es el propietario del inmueble, pero también puede serlo el arrendatario, quien para el efecto deberá atender lo dispuesto en el artículo 44 del Decreto Ley 019 de 2012;³² de igual forma puede serlo el poseedor, es decir, quien está usufructuando el predio sin ser el propietario del mismo, o el tenedor del inmueble, como ocurre con los administradores de los mismos.

El usuario o consumidor es quien **disfruta** o se beneficia de la prestación del servicio como individuo, y de la misma forma, puede ser el propietario, arrendatario, poseedor o tenedor del inmueble, siendo por regla general, quien realiza el pago del servicio consumido.

La condición que exige el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, para tener derecho a recibir los servicios públicos, es que quien lo solicita, debe tener capacidad para celebrar un contrato, y adicionalmente debe habitar el predio o utilizarlo de manera permanente, ya sea como vivienda, oficina, con fines comerciales, etc.

El suscriptor puede ser o no el usuario del servicio, esto depende de si va a habitar el inmueble o lo va a usar en labores diferentes a la vivienda, o si por el contrario, no lo va a habitar, evento en el cual solicitará la prestación del servicio con el propósito de que otra persona lo habite o utilice de manera permanente, ya sea en calidad de arrendatario, de poseedor, de tenedor, etc.

3. Defensa del usuario en sede empresarial

Con respecto a este tema, es pertinente indicar que la Oficina Asesora Jurídica ha emitido diversos pronunciamientos, por lo cual procede a ratificar lo señalado en el concepto SSPD-OAJ- 687 de 2016, en los siguientes términos:

"Si bien al tenor del artículo 152 de la Ley 142 de 1994 "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 peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición; es decir, al amparo de la Ley 1437 de 2011, actual Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Inclusive, cuando el artículo 159 del régimen de los servicios públicos domiciliarios hace referencia a la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos, dispone que "Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo".

(...)

Así las cosas, por especialidad, la Ley 142 de 1994 restringe la procedencia de los recursos a actos empresariales sobre negativa, suspensión, terminación, corte y facturación; pues de no comportar la decisión de la empresa uno de estos actos no es posible ni la concesión por parte de la persona prestadora ni la interposición por parte del usuario de los recursos de reposición y de apelación

De este modo, aunque el artículo 152 ibídem reconoce el derecho que le asiste a los usuarios de presentar peticiones, quejas y recursos en relación con el contrato de servicios públicos; procedimiento al cual le serán aplicables las normas generales del derecho de petición; en materia de recursos, el artículo 154 limita su procedencia a los actos contenidos en esa norma; razón por la cual no todas las decisiones empresariales que resuelven asuntos relacionados con el contrato de servicios públicos serán objeto de recursos.

Conforme con lo anterior y con el fin de brindar elementos que le permitan establecer si una decisión empresarial se ciñó o no a la ley es determinante confrontar el objeto de la petición, puesto que este condicionará la respuesta.

En este punto es preciso advertir que cuando el artículo 154 reconoce el derecho que tiene el usuario a que la empresa revise ciertas "decisiones" se refiere a actos administrativos que resuelvan sobre una situación particular y concreta y, por consiguiente, reconozcan, modifiquen o nieguen un derecho; es decir, sean definitivos. De este modo, tratándose de peticiones de información no existe una decisión o acto administrativo que guarde las características que permitan pronunciarse de manera concreta sobre un derecho; razón por la cual, por regla general no tienen recursos.

Por ello, el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011 dispone que "Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos (.)" (resaltado fuera de texto).

Ahora, en todo caso, es de resaltar que el trámite de peticiones, quejas y recursos suponen un trámite estricto que debe comenzar en sede de la empresa; es decir que en las materias referidas con el contrato de condiciones uniformes, éstas deben presentarse ante la prestadora del servicio, pues es justamente la decisión empresarial la materia y/o sustancia con la que cuenta esta entidad, como superior funcional, para revisar si los actos de sus vigiladas se encuentran conforme con el ordenamiento jurídico.

Debe dejarse claro que para que la competencia de esta entidad en relación con una decisión empresarial se habilite, es necesario tener en cuenta que conforme con el artículo 154 ibídem, las respuestas de las empresas deben ser objeto de recursos, ya que a través del conocimiento del recurso de apelación o, en su defecto, el de queja, es que la entidad puede pronunciarse sobre la legalidad de la actuación de la empresa y

siempre que se trate de actos "de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación". De esta manera si no son interpuestos los recursos, bien sea de apelación, o de queja (cuando el primero es rechazado por la empresa), la entidad no guarda competencia para pronunciarse, como quiera que la "actuación administrativa", denominación con la que se conoce al "trámite" iniciado por el usuario o inclusive por la empresa, debe atender el procedimiento indicado tanto por la Ley 142 de 1994 como por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, ya que en virtud del principio de "legalidad", todas las actuaciones deben ajustarse a la ley, lo que incluye el procedimiento; puesto que ello garantiza la materialización de los derechos fundamentales a la defensa y contradicción.

De no ser así, no existiría un proceso uniforme y reglado que le permitiera conocer a las partes de la actuación sus derechos y obligaciones dentro de la misma y por tanto, conllevaría la aplicación arbitraria de procedimientos autoritarios y caprichosos.

Es por esta razón, y de cara a su solicitud inicial, que esta entidad no puede intervenir en el trámite de peticiones presentadas a una empresa prestadora; pues como se ha hecho referencia, nuestra competencia se habilita cuando el usuario presenta el recurso de apelación o de queja, respecto de la decisión de la empresa y se ha surtido la respectiva actuación administrativa, o cuando a través de denuncia el usuario informa sobre la violación del régimen de los servicios públicos por parte de una empresa.

Así las cosas, ante la inconformidad con las respuestas brindadas por la empresa, en su condición de usuario le asiste el derecho de formular los recursos de ley; esto es el de reposición ante la empresa y, subsidiariamente el de apelación, para que sea revisada la decisión por parte de esta superintendencia; sin embargo, sugerimos revisar tanto el objeto de la petición como la respuesta para determinar si los elementos que la Ley 142 de 1994 prevé para la formulación de recursos se encuentran inmersos en las mismas y se dé inicio al trámite correspondiente."

Con fundamento en los argumentos esbozados, se procede a atender la consulta en el mismo orden en que fue formulada:

1. ¿Qué significa hacer parte del contrato de condiciones uniformes?

Las partes de un contrato de servicios públicos domiciliarios, como bien lo señala el artículo 130 de la ley 142 de 1994, son: (i) la empresa o prestador de servicios públicos, y (ii) el suscriptor y/o usuario del servicio. En este sentido, "hacer parte del contrato de condiciones uniformes" significa encontrarse en uno de los extremos del mismo, es decir, ser prestador del servicio, o ser suscriptor o usuario del mismo.

2. ¿Quiénes más son usuarios del servicio? ¿Las personas que viven en ese inmueble, o que trabajan en un inmueble de tipo comercial o similar y que regularmente usan el servicio?

Usuario o consumidor de los servicios públicos domiciliarios, es cualquier persona que utilice los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas, en un inmueble usado para vivir o para trabajar. Esta persona puede ser el suscriptor del contrato, o el propietario del inmueble, o el arrendatario, o el poseedor del mismo. En términos generales, todas las personas que habitan el inmueble en el cual se presta el servicio, es decir, que lo reciben de manera directa, son usuarios del servicio.

3. ¿O cualquier persona que accede al servicio de manera irregular es usuario? y

4. ¿Una persona que va a un centro comercial, pero que no vive en el área de prestación del servicio, se considera usuaria del servicio? ¿O debe vivir o trabajar o estar regularmente en el área de prestación del servicio para ser usuario? Una persona que trabaja en una empresa, pero que vive en otro lugar es usuaria de qué prestador si hipotéticamente fuesen dos prestadores diferentes, uno para la zona de su casa y otro de la zona de su trabajo? ¿O es usuaria de los dos prestadores?

Como bien lo señala la definición de usuario, este es "La persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor." Vale señalar que es el usuario del servicio, quien se encarga de pagar el servicio que recibe de manera directa.

Es necesario aclarar, que el acceso al servicio de manera irregular, se presenta cuando una persona se conecta de manera "anormal" a las redes de los prestadores, y de esta manera obtiene de forma fraudulenta el servicio. Esta situación genera dos tipos de consecuencias: (i) administrativas, que son las adoptadas por la empresa, y (ii) penales, por parte del juez. Esto último en razón a que tal conducta se encuentra tipificada como delito en el artículo 256 del Código Penal Colombiano, que sobre el particular señala: "Defraudación de Fluidos. El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes".

5. ¿Quién puede interponer PQR al prestador? ¿Solo el suscriptor o también el usuario? ¿Cualquier persona (teniendo en cuenta el concepto que me den de usuario) que no sea usuario del servicio puede interponer PQR ante el prestador o debe acreditar su calidad de suscriptor? ¿O también podría acreditar su calidad de usuario?

Tanto el suscriptor como el usuario, pueden presentar derechos de petición ante el prestador, interponer recursos, presentar quejas y reclamaciones, siempre y cuando demuestren su calidad de usuario o suscriptor.

Finalmente, le informamos que esta superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la siguiente dirección: www.superservicios.gov.co/basedoc/. Ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios y en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

ANA MARÍA VELÁSQUEZ POSADA

Jefe Oficina Asesora Jurídica

NOTAS AL FINAL

1. Radicado 20185290005942

TEMA: CONTRATO DESERVICIOS PÚBLICOS

Subtema: Régimen Aplicable. Generalidades. Diferencia entre suscriptor y usuario

2. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

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