INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY 120 DE 2016 SENADO, 097 DE 2015 CÁMARA

Por medio de la cual se establecen normas de protección y garantías contra abusos hacia los usuarios de los servicios públicos de energía y gas y se dictan otras disposiciones en materia de protección de los usuarios de servicios públicos.

Bogotá, D.C., septiembre 6 de 2016

Doctor

ÁNGEL CUSTODIO CABRERA

Presidente Comisión Sexta Constitucional

Senado de la República

Señor Presidente:

En atención al encargo dado por la Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional a la cual pertenezco, en relación al estudio y presentación de ponencia para primer debate al **Proyecto de ley número 097 de 2015 Cámara, 120 de 2016 Senado**, *por medio de la cual se establecen normas de protección y garantías contra abusos hacia los usuarios de los servicios públicos de energía y gas y se dictan otras disposiciones en materia de protección de los usuarios de servicios públicos,* con el usual comedimiento se procede a través del presente documento a rendir el respectivo informe de ponencia para primer debate, honor que aspiro a desempeñar con acierto y especial complacencia dentro de las siguientes consideraciones:

I. CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO DE LEY

El proyecto de ley que tengo el honor de estudiar corresponde a una iniciativa presentada por un grupo de Representantes a la Cámara, encabezados por: *Jairo Enrique Castiblanco Parra, Juan Felipe Lemos Uribe, Christian José Moreno Villamizar, Nery Oros Ortiz, Sara Elena Piedrahíta Lyons, Ana María Rincón Herrera, Cristóbal Rodríguez Hernández, Jorge Eliécer Tamayo Marulanda, Eduardo José Tous de la Ossa, Martha Patricia Villalba Hodwalker,* remitido a la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes para iniciar su trámite legislativo y finalizando el mismo el pasado 18 de junio donde se aprobó con algunas modificaciones.

Esta iniciativa encuentra su antecedente más concreto en el Estatuto Nacional de Usuarios de Servicios Públicos, que fue expedido hace más de veinte (20) años,

cuyo eje centralizador fue la protección a los usuarios de los servicios públicos, un tema que dados los avances en materia de derechos fundamentales se hace necesario actualizar de con0formidad con las disposiciones constitucionales y su desarrollo jurisprudencial dentro de las cuales se han fijado un sinnúmero de reglas de protección, así como el establecimiento de límites en las facultades de las empresas prestadoras de serv icios públicos domiciliarios, en favor de los usuarios, que son los últimos destinatarios de la realización de los fines del Estado como exigencia que materializa el componente social, característico del modelo que acogió Colombia desde 1991.

1.2. **CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY**

El eje transversal de este proyecto de ley es la protección de los usuarios de servicios públicos, estas herramientas jurídicas de protección, se consagran a través de principios generales que garantizan el equilibrio de la relación contractual entre la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios y el usuario de los mismos, garantizando que el equilibrio y la protección, se hacen extensivos a cualquier tipo de relación contractual que tenga el usuario con el predio que habita, protegiendo igualmente los derechos de los propietarios de los inmuebles a través de los cuales se accede a los servicios públicos.

El proyecto resulta complementario al 035 de 2015 Cámara, que también hace trámite en la Cámara de Representantes que de conformidad con su contenido se evidencia que el fin *último se concentra en configurar dentro del arreglo institucional de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, las competencias legales y reglamentarias para establecer costos y mecanismos verdaderamente eficientes en procura de la protección constitucional de los usuarios frente a las empresas prestadoras*[1][1].

Lo anterior, en el marco de la relación contractual y las actividades relacionadas con la prestación del servicio que se construyen entre prestador y usuario en materia de conexiones y reconexiones, reinstalación, cobros tarifarios, masificación del uso de los servicios públicos, suspensiones y restablecimiento.

La iniciativa elevan a la categoría de principios las disposiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, en relación con las garantías mínimas de protección a los usuarios y los derechos de estos, aunque se ha de advertir que por ejemplo la libertad de construir organizaciones de usuarios, es un

mandato constitucional a través del derecho de asociación. En el mismo sentido, las definiciones que se pretenden establecer, estas no son ajenas dentro a la dinámica de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, puesto que la mayoría de ellas se encuentran previstas en los contratos de condiciones uniformes y otras en las diferentes resoluciones adoptadas por las comisiones de regulación en especial por las expedidas por la CREG (Res. 038 de 2014).

En relación a las condiciones uniformes del contrato y la revisión de redes internas y/o equipos de medición el proyecto es claro en permitir, tanto al agente prestador como al suscriptor y/o usuario, instar para que se verifique el estado de los instrumentos de medición como también deben obligar a las partes a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Frente a este escenario se debe garantizar que cuando el prestador tome la decisión de retirar temporalmente los instrumentos de medición para verificar su estado, la continuidad en la prestación del servicio, y comunicándole comunicarlo al usuario y/o suscriptor con antelación, de manera que no se desconozca el debido proceso al ejercer este tipo de acciones.

El proyecto no contempla una protección expresa a los suscriptores o usuarios en cuanto a la adquisición de los bienes y servicios respectivos, los cuales deben ser adquiridos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas requeridas.

El uso de los medios tecnológicos es considerado en esta iniciativa y teniendo en cuenta las particularidades de cada servicio y previo análisis de costos reales, la utilización de tecnología impactará en el cobro de: por corte, suspensión y reconexión en cuanto refleje menores costos para la ejecución de estas actividades por parte del prestador.

En cuanto a la desviación significativa, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 contempló que ante la existencia de cambios intempestivos en la medición del consumo, las empresas prestadoras del servicio se encuentran en la obligación legal de investigar estos hechos, a fin de determinar la causa de las desviaciones significativas, para lo cual debe valerse de los elementos técnicos para tal efecto. La Ley 142 de 1994 no trae una definición concreta y el proyecto trata de establecerla fijando el aumento o reducción del consumo en 60% en un período de facturación en comparación con el consumo promedio de los tres últimos periodos de facturación, es decir, impone un referente para efectos del cobro del consumo cuando se da esta situación.

Se advierte que el proyecto aborda unos temas que son eminentemente técnicos que tienen que ver más con los agentes operadores que con la protección a los usuarios pero que de alguna manera buscan dinamizar el sector de los prestadores del servicio.

II. **FUNDAMENTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES**

El marco constitucional consagrado en la Constitución Política en materia de servicios públicos, refleja la importancia de estos como instrumentos para realización de los fines del Estado social de derecho, así como para el logro de la plena vigencia y eficacia de los derechos constitucionales que garantizan una existencia digna[2][2].

El artículo 365 constitucional caracterizó los servicios públicos y su prestación como una función inherente a los fines del Estado Social de Derecho y le impuso a quienes desarrollaban tal actividad el deber continuo realizarlos de manera eficiente para todos los integrantes del territorio nacional, dada su estrecha vinculación con los derechos fundamentales de las personas. Esta relación, servicios públicos-derechos fundamentales ha provocado que la regulación de los diferentes Servicios Públicos Domiciliarios (SPD), en Colombia, se implemente con fundamento en principios constitucionales básicos del Estado Social de Derecho, tales como la igualdad y la solidaridad de manera que la calidad de vida y los niveles de salud de la población sean los indicadores de la eficiencia y cobertura de los servicios públicos.

La constitucionalización de los servicios públicos domiciliarios es una realidad en el texto de la Constitución de 1991 cuyo marco general se evidencia en el Título XII ¿Del Régimen Económico y de la Hacienda Pública¿, concretamente a partir de los artículos 333 y 334; y más adelante en el Capítulo V ¿De la Finalidad Social del Estado y de los Servicios Públicos¿, artículos 365 al 370, se institucionalizaron los principios rectores, los mecanismos de control y vigilancia, el régimen económico, la asistencia estatal para algunos sectores de la población y el carácter finalista del Estado, en relación con los SPD. La Corte Constitucional ha resumido este escenario constitucional de los servicios públicos en los siguientes términos:

El marco constitucional para la regulación de los servicios públicos está compuesto por varios de los principios fundamentales consagrados en el Título I de la Constitución (artículos 1°, 2° y 5°, CP); por ciertos derechos específicos

consagrados en el Título II de la misma (artículos 48, 49, 56, 58, 60, 64, 67, 76, 77 y 78, CP.); por las disposiciones relativas a la potestad de configuración del legislador y la potestad reglamentaria del Presidente en materia de servicios públicos (artículos 150, numeral 23 y 189, numeral 22, respectivamente, CP); por las normas relativas a las competencias de las entidades territoriales en materia de servicios públicos (artículos 106, 289, 302, 311 y 319, CP); por las normas del régimen económico y de hacienda pública (artículos 333 y 334, CP) y, por las disposiciones del Título XII, Capítulo 5 de la Constitución, que definen ¿la Finalidad Social del Estado y de los Servicios Públicos¿ (artículos 365 a 370, CP) [3][3].

A partir de este contexto constitucional el legislador habilitado por el artículo 150 constitucional aprobó la Ley 142 de 1992 estableciendo las normas básicas que han caracterizado la prestación de los SPD tales como su naturaleza, extensión, cobertura, su carácter de esencial, los sujetos encargados de su prestación, las condiciones para asegurar la regularidad, la permanencia, la calidad y la eficiencia en su prestación, las relaciones con los usuarios, sus deberes y derechos, el régimen de su protección y las formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas que presten un servicio público, el régimen tarifario, y la manera como el Estado ejerce la inspección, el control y la vigilancia para asegurar su prestación eficiente[4][4].

De la habilitación constitucional del artículo 150 para el Congreso la República en materia de SPD se desprende que este puede revisar, modificar y reformar cuando las circunstancias lo ameriten competencias, responsabilidades, cobertura, calidad, financiamiento y el régimen tarifario, entre otras, de los mismos. Así las cosas, este proyecto de ley complementa la normatividad existente en materia de protección a los usuarios, en especial, en lo relativo al¿

Finalmente, la idea de servicio público, se materializa en el medio idóneo para garantizar los fines del Estado social y democrático de derecho, estableciendo el equilibrio en la relación prestador-usuario. La legitimidad del Estado depende del cumplimiento de sus deberes sociales y de la eficacia de la gestión pública. La población es sensible a la efectiva realización de los fines esenciales del Estado, en particular, porque sobre ella pesa la carga del régimen impositivo[5][5].

III. COMPARATIVO DE LAS MODIFICACIONES REALIZADAS EN CÁMARA

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
Artículo 1°. *Principios generales.* Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar el libre ejercicio de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, así como amparar sus derechos fundamentales y sus intereses económicos, en especial, lo referente a: 1. Establecer los criterios generales sobre la protección de los suscriptores y/o usuarios frente a criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a elección del prestador, facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario. 2. El acceso de los suscriptores y/o usuarios a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita conocer y poder hacer elecciones bien fundadas. 3. La educación del usuario o suscriptor de servicios públicos domiciliarios. Temas sobre reconexión y suspensión. 4. La libertad de constituir organizaciones de usuarios o suscriptores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus	

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.	
Artículo 2°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley se aplicarán las definiciones consagradas en las Leyes 142 y 143 de 1994, siempre y cuando no contravengan las siguientes definiciones: **Acta de revisión e instalación**: Documento que se suscribe al momento de realizar la revisión del equipo de medida y/o instalaciones del usuario, en el que se hace constar el estado general y las características, de los elementos utilizados para la medición o destinados a determinar el consumo que se realiza. **Acta de prueba equipo de medida:** Documento que se suscribe al momento de realizar verificación de funcionamiento al equipo de medida del usuario o cliente; en el que se hace constar características y funcionamiento del equipo de medida, las condiciones técnicas y metrológicas de los equipos que utilicen las empresas de servicios para tal fin deben contar con certificado de conformidad de un organismo avalado por la ONAC. **Anomalía:** Irregularidad técnica en las instalaciones o inmueble de un usuario	

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
y/o en el equipo de medida, que podría afectar la fidelidad de la medida.	

Certificado de conformidad: Documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio es conforme con una norma, especificación técnica u otro documento normativo específico. **Consumo anormal:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa. **Desviación significativa de consumo**: Es el aumento o reducción del consumo de cualquier tipo de usuario en proporción del 60% en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos tres (3) periodos de facturación. **Frontera Comercial**: Corresponde al punto de medición asociado al Punto de Conexión entre agentes o entre agentes y Usuarios conectados a las redes del Sistema de Transmisión Nacional (STN), o a los Sistemas de Transmisión Regional (STR), o a los Sistemas de Distribución Local (SDL), o entre diferentes niveles de tensión de un mismo operador de red. Cada agente en	

el sistema puede tener una o más Fronteras Comerciales. **~~Medidor de prepago:~~** ~~Dispositivo que permite la entrega al suscriptor o usuario de una cantidad predeterminada de una energía o de gas, por la cual paga anticipadamente. Este tipo de medidores solo podrán ser instalados a los usuarios comerciales o industriales, en ningún caso se permitirá el uso de medidores prepago en domicilios residen ciales.~~ ~~Parágrafo: En las ciudades en que se han instalado este tipo de medidores en domicilios residenciales las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, deberán a su cargo reemplazarlos por medidores convencionales en los 2 años posteriores a la promulgación de esta ley.~~ ~~Durante el período de desinstalación de los medidores prepagos las emp resas prestadoras de servicios públicos domiciliarios o en su defecto los municipios garantizarán el mínimo vital de agua y energía y su continuidad.~~ **Frontera de Comercialización:** Corresponde al punto de medición donde las transferencias de energía que se registran permiten determinar la demanda de energía de un comercializador. Estas fronteras se	**Se elimina la siguiente definición de medidor prepago del artículo 2°:**

clasificarán en: Fronteras de Comercialización entre Agentes y Fronteras de Comercialización para Agentes y Usuarios.	

Frontera de Comercialización entre Agentes: Corresponde al punto de medición entre el STN y un comercializador o entre comercializadores que permite determinar la transferencia de energía entre estos agentes, exclusivamente. La energía registrada en estas también podrá ser empleada en la liquidación de cargos por uso de acuerdo con la regulación aplicable. **Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios:** Corresponde al punto de medición que además de registrar la demanda de un comercializador registra consumos auxiliares, la demanda de un Usuario o la de un grupo de Usuarios atendidos por el comercializador. **Medida centralizada:** Sistema de medición integrado por equipos electrónicos o tecnológicos y equipo de comunicación ,que cuentan con operación remota para realizar lectura de los consumos para la facturación al usuario. Este sistema de medición permite que vía inalámbrica se reciba la información de consumos registrados en los medidores.**Operador de red de STR y SDL (OR).** Persona encargada de la planeación de la expansión ,las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al STN. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Cuando una persona sea propietaria de Redes de Uso General dentro de un STR y/o SDL podrá	

convertirse en un OR, presentando un estudio a la CREG en el cual se justifiquen los Cargos por Uso que pretende cobrar por la utilización de sus activos en el STR y/o SDL respectivo. Este estudio debe seguir la metodología vigente establecida por la Comisión ,y/o aquellas que la modifiquen o sustituyan. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos. **Período de facturación**: Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago. **Prestador de servicios públicos:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. Para los efectos de esta resolución, a tales personas se les denomina la empresa. **Prestador de Última Instancia:** Agente seleccionado para realizar la actividad de Comercialización de energía eléctrica cuando el prestador que ha s ido escogido por un Usuario no puede prestar el servicio por las causas definidas en la regulación. **Punto de Atención al Cliente:** Oficina de atención dispuesta por una empresa de servicio público en cada uno de los municipios donde comercializa un servicio público domiciliario, para brindar asesoría integral a todos los usuarios y no usuarios del servicio y recibir, atender, tramitar las Peticiones, Quejas y Reclamos recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el	

servicio o los servicios que presta dicha empresa. La Superintendencia de Servicios Públicos definirá y reglamentará las condiciones básicas que deben tener estos puntos de atención, así como la cantidad de los mismos de acuerdo al número de suscriptores y/o usuarios en cada municipio.	

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
Criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios **Artículo 3°. *Notificación a usuarios.*** Toda instalación de un suscriptor o usuario que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios requiera revisar y/o inspeccionar en cumplimiento de las reglamentaciones existentes, debe contar previamente con la notificación certificada de trabajos a realizar; la notificación deberá hacerse siguiendo los procedimientos establecidos por ley.	QUEDA IGUAL
Artículo 4°. *De la revisión de las redes internas y/o equipos de medición.* Cuando como resultado de las revisiones por solicitud del usuario o por criterios establecidos por las empresas prestadoras, comisiones de regulación o por la Superintendencia de Servicios Públicos de las redes internas y/o equipos de medición, se evidencien y/o dictaminen anomalías o no conformidades en el acta de prueba; que a juicio de la empresa conlleven a realizar cambios o adecuaciones técnicas inherentes al usuario, este debe en los siguientes 45 días posteriores a la revisión, realizar los arreglos, ajustes o adecuaciones y certificaciones que garanticen el normal funcionamiento de las redes internas y/o del equipo de medida. Pasado este tiempo sin que el usuario haya realizado	

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
las acciones o correcciones señaladas, la empresa podrá realizar las correcciones y/o ajustes reportados en el acta de prueba con cargo a la factura del cliente, en cualquier circunstancia dichas revisiones no podrán cobrarse al usuario. En todo caso, si la empresa de servicios públicos llegare a ejecutar las acciones correctivas o ajustes sin previa notificación del usuario, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios deberá investigar e imponer las eventuales sanciones del caso conforme a la reglamentación vigente.	
Artículo 5°. *Contrato de condiciones uniformes servicios públicos domiciliaros.* 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 una tarifa, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Los contratos de servicios públicos domiciliarios de las empresas prestadoras deben ser aprobados por las respectivas comisiones reguladoras en referencia a la legalidad de las	

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
condiciones uniformes de los mismos; y sobre aquellas estipulaciones que puedan considerarse abusivas o restrictivas de la competencia. La actualización y adecuación de las condiciones pactadas en los contratos de condiciones vigentes, serán igualmente revisadas y aprobadas por la Comisión reguladora respectiva. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios deberá hacer control previo a los contratos de condiciones uniformes de tal forma que se asegure que no contienen cláusulas que constituyan abuso de la posición dominante. Además la mencionada Superintendencia deberá velar por el cumplimiento estricto de lo contenido en dichos contratos, de tal forma que se asegure la protección de los derechos de los usuarios.	
Artículo 6°. *Uso de medios tecnológicos*. Para efectos de cobros de cargos, los usuarios cuyos consumos y gestión de corte, suspensión y reconexión de los servicios de energía o gas sean realizados con medios tecnológicos que impliquen lectura o gestión remota no física, no son sujetos a cobros por acciones de corte, suspensión y/o reconexión del servicio según el caso cuando aplique.	QUEDA IGUAL

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
Parágrafo. En el caso de usuarios residenciales los cobros por gestión de corte o suspensión del servicio, solo podrán ser aplicados-cobrados, cuando el costo o valor de los mismos, sea menor al consumo facturado del servicio. **Parágrafo**. Las Comisiones de Regulación deberán establecer los costos eficientes máximos por concepto de suspensión, corte, reconexión y reinstalación que deberán pagar los usuarios, para lo cual tendrán en cuenta las particularidades de cada servicio y de cada región, así como la tecnología empleada y los diferentes costos asociados.	
Artículo 7°. *Registro de una Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios embebidos.* Siempre se permitirá el registro de una frontera comercial sin importar la cantidad de usuarios cuando esta tenga por objeto la medición del consumo de un grupo de usuarios o usuarios Potenciales embebidos en una frontera cuyas especificaciones se ajusten a los requisitos de comunicación y precisión definidos por la CRE para fronteras de usuarios no regulados.	QUEDA IGUAL

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
Artículo 8°. *Causales para liberación de obligaciones*. Los usuarios o suscriptores podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos: a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato; b) Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia; c) Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por este. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios deberá presentarse ante la empresa con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta	QUEDA IGUAL

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor; d) Cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a la empresa este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicios públicos;	
e) Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor, si este es	

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior. Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a la empresa la existencia de dicha causal en la forma indicada. **Parágrafo.** La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.	
~~**Artículo 9°. *Abuso de posición dominante***. Se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos, en el contrato de servicios públicos, en las siguientes cláusulas: 1. Las que excluyen o limitan la responsabilidad que corresponde a la empresa de acuerdo a las normas comunes; o las que trasladan al~~	

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
~~suscriptor o usuario la carga de la prueba que esas normas ponen en cabeza de la empresa.~~ ~~2. Las que dan a la empresa la facultad de disolver el contrato o cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, o revocar o limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o usuario, por razones distintas al incumplimiento de este o a fuerza mayor o caso fortuito.~~ ~~3. Las que condicionan al consentimiento de la empresa de servicios públicos el ejercicio de cualquier derecho contractual o legal del suscriptor o usuario.~~ ~~4. Las que obligan al suscriptor o usuario a recurrir a la empresa de servicios públicos o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o le limitan su libertad para escoger a quien pueda proveerle ese bien o servicio, o lo obligan a comprar más de lo que necesite.~~ ~~5. Las que limitan la libertad de estipulación del suscriptor o usuario en sus contratos con terceros, y las que lo obligan a comprar sólo a ciertos proveedores. Pero se podrá impedir, con~~	**Se elimina el artículo 9° mediante proposición aprobada en plenaria del 10 de agosto**

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
~~permiso expreso de la Comisión, que quien adquiera un bien o servicio a una empresa de servicio público a una tarifa que sólo se concede a una clase de suscriptor o usuarios, o con subsidios, lo revenda a quienes normalmente habrían recibido una tarifa o un subsidio distinto.~~ ~~6. Las que imponen al suscriptor o usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.~~ ~~7. Las que autorizan a la empresa o a un delegado suyo a proceder en nombre del suscriptor o usuario para que la empresa pueda ejercer alguno de los derechos que ella tiene frente al suscriptor o usuario.~~ ~~8. Las que obligan al suscriptor o usuario a preparar documentos de cualquier clase, con el objeto de que el suscriptor o usuario tenga que asumir la carga de una prueba que, de otra forma, no le correspondería.~~ ~~9. Las que la comisión reguladora disponga de acuerdo a lo establ ecido en el artículo 5° de esta ley.~~ ~~Conforme a lo dispuesto por el inciso final del artículo 133 de la Ley 142 de 1994, cuando la Comisión rinda concepto previo sobre un contrato de~~	

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
~~condiciones uniformes, o sobre sus modificaciones, el juez que lo estudie debe dar a ese concepto el valor de una prueba pericial firme, precisa, y debidamente fundada.~~	
Artículo 10. Modifíquese el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, el cal quedará así: **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. Los vocales de control de los servicios públicos domiciliarios debidamente acreditados podrán presentar peticiones quejas y recursos ante las empresas de servicios públicos domiciliarios las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.	QUEDA IGUAL

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE	MODIFICACIONES APROBADAS EN SEGUNDO DEBATE CÁMARA
Artículo 11. ***Vigencia y derogatoria.*** La presente ley entrará en vigencia a partir de la fecha de su promulgación, y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.	QUEDA IGUAL

IV. **PROPUESTA DE MODIFICACIONES**

Dado que se identificó en el título del proyecto un aparte en el que es repetitivo y se torna redundante, se propone suprimir la expresión **¿En Materia de Protección de los Usuarios de Servicios Públicos¿.**

1. El título del proyecto quedará así:

PROYECTO DE LEY NÚMERO 097 DE 2015 CÁMARA, 120 DE 2016 SENADO

por medio de la cual se establecen normas de protección y garantías contra abusos hacia los usuarios de los servicios públicos de energía y gas y se dictan otras disposiciones.

2. En cuanto al Operador de red de STR y SDL (OR) y la fuente de sus activos, se retira de su definición del artículo 2° la parte correspondiente al cobro por usar sus activos al convertirse en OR, por no ser compatible con la estructura misma de una definición, por lo tanto, sobredimensionaba lo esencial de lo definido. Se propone insertarlo como artículo nuevo el cual quedará así:

¿Artículo nuevo, ¿Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Cuando una persona sea propietaria de Redes de Uso General dentro de un STR y/o SDL podrá convertirse en un OR, presentando un estudio a la CREG en el cual se justifiquen los Cargos por Uso que pretende cobrar por la utilización de sus activos en el STR y/o SDL respectivo. Este estudio debe seguir la metodología vigente establecida por la Comisión, y/o aquellas que la modifiquen o sustituyan. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos¿.

Proposición

Por las anteriores consideraciones, solicitamos a los miembros de la Comisión Sexta Constitucional del honorable Senado de la República dar Primer debate al

Proyecto de ley número 097 de 2015 Cámara, 120 de 2016 Senado, *por medio de la cual se establecen normas de protección y garantías contra abusos hacia los usuarios de los servicios públicos de energía y gas y se dictan otras disposiciones,* con el pliego de modificaciones propuesto.

Cordialmente,

CONSULTAR NOMBRE Y FIRMA EN ORIGINAL IMPRESO O EN FORMATO PDF

TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 097 DE 2015 CÁMARA, 120 DE 2016 SENADO

por medio de la cual se establecen normas de protección y garantías contra abusos hacia los usuarios de los servicios públicos de energía y gas y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. *Principios generales.* Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar el libre ejercicio de los derechos de los suscriptores y/o usua rios de los servicios públicos domiciliarios, así como amparar sus derechos fundamentales y sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

1. Establecer los criterios generales sobre la protección de los suscriptores y/o usuarios frente a criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a elección del prestador, facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario.

2. El acceso de los suscriptores y/o usuarios a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita conocer y poder hacer elecciones bien fundadas.

3. La educación del usuario o suscriptor de servicios públicos domiciliarios. Temas sobre reconexión y suspensión.

4. La libertad de constituir organizaciones de usuarios o suscriptores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

Artículo 2°. *Definiciones*. Para los efectos de la presente ley se aplicarán las definiciones consagradas en las Leyes 142 y 143 de 1994, siempre y cuando no contravengan las siguientes definiciones:

Acta de revisión e instalación: Documento que se suscribe al momento de realizar la revisión del equipo de medida y/o instalaciones del usuario, en el que se hace constar el estado general y las características de los elementos utilizados para la medición o destinados a determinar el consumo que se realiza.

Acta de prueba equipo de medida: Documento que se suscribe al momento de realizar verificación de funcionamiento al equipo de medida del usuario o cliente; en el que se hace constar características y funcionamiento del equipo de medida, las condiciones técnicas y metrológicas de los equipos que utilicen las empresas de servicios para tal fin deben contar con certificado de conformidad de un organismo avalado por la ONAC.

Anomalía: Irregularidad técnica en las instalaciones o inmueble de un usuario y/o en el equipo de medida, que podría afectar la fidelidad de la medida.

Certificado de conformidad: Documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio es conforme con una norma, especificación técnica u otro documento normativo específico.

Consumo anormal: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

Desviación significativa de consumo: Es el a umento o reducción del consumo de cualquier tipo de usuario en proporción del 60% en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos tres (3) periodos de facturación.

Frontera Comercial: Corresponde al punto de medición asociado al Punto de Conexión entre agentes o entre agentes y Usuarios conectados a las redes del Sistema de Transmisión Nacional (STN), o a los Sistemas de Transmisión Regional

(STR), o a los Sistemas de Distribución Local (SDL), o entre diferentes niveles de tensión de un mismo operador de red. Cada agente en el sistema puede tener una o más Fronteras Comerciales.

Frontera de Comercialización: Corresponde al punto de medición donde las transferencias de energía que se registran permiten determinar la demanda de energía de un comercializador. Estas fronteras se clasificarán en: Fronteras de Comercialización entre Agentes y Fronteras de Comercialización para Agentes y Usuarios.

Frontera de Comercialización entre Agentes: Corresponde al punto de medición entre el STN y un comercializador o entre comercializadores que permite determinar la transferencia de energía entre estos agentes, exclusivamente. La energía registrada en estas también podrá ser empleada en la liquidación de cargos por uso de acuerdo con la regulación aplicable.

Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios: Corresponde al punto de medición que además de registrar la demanda de un comercializador registra consumos auxiliares, la demanda de un Usuario o la de un grupo de Usuarios atendidos por el comercializador.

Medida centralizada: Sistema de medición integrado por equipos electrónicos o tecnológicos y equipo de comunicación, que cuentan con operación remota para realizar lectura de los consumos para la facturación al usuario. Este sistema de medición permite que vía inalámbrica se reciba la información de consumos registrados en los medidores.

Operador de red de STR y SDL (OR). Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al STN.

Período de facturación: Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.

Prestador de servicios públicos: Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. Para los efectos de esta resolución, a tales personas se les denomina la empresa.

Prestador de Última Instancia: Agente seleccionado para realizar la actividad de Comercialización de energía eléctrica cuando el prestador que ha sido escogido

por un Usuario no puede prestar el servicio por las causas definidas en la regulación.

Punto de Atención al Cliente: Oficina de atención dispuesta por una empresa de servicio público en cada uno de los municipios donde comercializa un servicio público domiciliario, para brindar asesoría integral a todos los usuarios y no usuarios del servicio y recibir, atender, tramitar las Peticiones, Quejas y Reclamos, recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

La Superintendencia de Servicios Públicos definirá y reglamentará las condiciones básicas que deben tener estos puntos de atención, así como la cantidad de los mismos de acuerdo al número de suscriptores y/o usuarios en cada municipio.

Criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios

Artículo 3°. *Notificación a usuarios.* Toda instalación de un suscriptor o usuario que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios requiera revisar y/o inspeccionar en cumplimiento de las reglamentaciones existentes, debe contar previamente con la notificación certificada de trabajos a realizar; la notificación deberá hacerse siguiendo los procedimientos establecidos por ley.

Artículo 4°. *De la revisión de las redes internas y/o equipos de medición.* Cuando como resultado de las revisiones por solicitud del usuario o por criterios establecidos por las empresas prestadoras, comisiones de regulación o por la Superintendencia de Servicios Públicos de las redes internas y/o equipos de medición, se evidencien y/o dictaminen anomalías o no conformidades en el acta de prueba; que a juicio de la empresa conlleven a realizar cambios o adecuaciones técnicas inherentes al usuario, este debe en los siguientes 45 días posteriores a la revisión, realizar los arreglos, ajustes o adecuaciones y certifi caciones que garanticen el normal funcionamiento de las redes internas y/o del equipo de medida. Pasado este tiempo sin que el usuario haya realizado las acciones o correcciones señaladas, la empresa podrá realizar las correcciones y/o ajustes reportados en el acta de prueba con cargo a la factura del cliente, en cualquier circunstancia dichas revisiones no podrán cobrarse al usuario.

En todo caso, si la empresa de servicios públicos llegare a ejecutar las acciones correctivas o ajustes sin previa notificación del usuario, la Superintendencia de

Servicios Públicos Domiciliarios deberá investigar e imponer las eventuales sanciones del caso conforme a la reglamentación vigente.

Artículo 5°. *Contrato de condiciones uniformes servicios públicos domiciliaros*. 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 una tarifa, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Los contratos de servicios públicos domiciliarios de las empresas prestadoras deben ser aprobados por las respectivas comisiones reguladoras en referencia a la legalidad de las condiciones uniformes de los mismos; y sobre aquellas estipulaciones que puedan considerarse abusivas o restrictivas de la competencia. La actualización y adecuación de las condiciones pactadas en los contratos de condiciones vigentes, serán igualmente revisadas y aprobadas por la Comisión reguladora respectiva.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios deberá hacer control previo a los contratos de condiciones uniformes de tal forma que se asegure que no contienen cláusulas que constituyan abuso de la posición dominante. Además la mencionada Superintendencia deberá velar por el cumplimiento estricto de lo contenido en dichos contratos, de tal forma que se asegure la protección de los derechos de los usuarios.

Artículo 6°. *Uso de medios tecnológicos*. Para efectos de cobros de cargos, los usuarios cuyos consumos y gestión de corte, suspens ión y reconexión de los servicios de energía o gas sean realizados con medios tecnológicos que impliquen lectura o gestión remota no física, no son sujetos a cobros por acciones de corte, suspensión y/o reconexión del servicio según el caso cuando aplique.

Parágrafo. En el caso de usuarios residenciales los cobros por gestión de corte o suspensión del servicio, solo podrán ser aplicados-cobrados, cuando el costo o valor de los mismos, sea menor al consumo facturado del servicio.

Parágrafo. Las Comisiones de Regulación deberán establecer los costos eficientes máximos por concepto de suspensión, corte, reconexión y reinstalación que deberán pagar los usuarios, para lo cual tendrán en cuenta las particularidades de cada servicio y de cada región, así como la tecnología empleada y los diferentes costos asociados.

Artículo 7°. *Registro de una Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios embebidos.* Siempre se permitirá el registro de una frontera comercial sin

importar la cantidad de usuarios cuando esta tenga por objeto la medición del consumo de un grupo de usuarios o usuarios Potenciales embebidos en una frontera cuyas especificaciones se ajusten a los requisitos de comunicación y precisión definidos por la CRE para fronteras de usuarios no regulados.

Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Cuando una persona sea propietaria de Redes de uso General dentro de un STR y/o SDL podrá convertirse en un OR, presentando un estudio a la CREG en el cual se justifiquen los Cargos por uso que pretende cobrar por la utilización de sus activos en el STR y/o SDL, respectivo. Este estudio debe seguir la metodología vigente establecida por la Comisión, y/o aquellas que la modifiquen o sustituyan. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos.

Artículo 8°. *Causales para liberación de obligaciones.* Los usuarios o suscriptores podrán liberarse de las obligaci ones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato;

b) Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia;

c) Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por este. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios deberá presentarse ante la empresa con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor;

d) Cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a la empresa este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor podrá liberarse de las

obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicios públicos;

e) Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor, si este es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordi nal anterior.

Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a la empresa la existencia de dicha causal en la forma indicada.

Parágrafo. La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

Artículo 9. Modifíquese el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

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.

Los vocales de control de los servicios públicos domiciliarios debidamente acreditados podrán presentar peticiones quejas y recursos ante las empresas de servicios públicos domiciliarios las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Artículo nuevo. ***Operador de red de STR y SDL (OR).*** Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Cuando una persona sea propietaria de Redes de uso General dentro de un STR y/o SDL podrá convertirse en un OR, presentando un estudio a la CREG en el cual se justifiquen los Cargos por Uso que pretende

cobrar por la utilización de sus activos en el STR y/o SDL, respectivo. Este estudio debe seguir la metodología vigente establecida por la Comisión, y/o aquellas que la modifiquen o sustituyan. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos.

Artículo 10. *Vigencia y derogatoria.* La presente ley entrará en vigencia a partir de la fecha de su promulgación, y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

Cordialmente,

CONSULTAR NOMBRE Y FIRMA EN ORIGINAL IMPRESO O EN FORMATO PDF