



CARTILLA DE DESVINCULACIONES

“La Voluntad Es Un Derecho”

Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Dirección Técnica de Gestión de Aseo
noviembre de 2018



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INTRODUCCIÓN

Todos los ciudadanos tenemos derecho a elegir libremente al prestador de los servicios públicos domiciliarios, a obtener sus servicios en los términos ofrecidos tanto en calidad como en cantidad, presentar peticiones respetuosas y a obtener pronta resolución.

El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado y es objetivo fundamental, la solución de las necesidades insatisfechas.

Complementario a lo anterior, todas las personas tienen derecho a organizar y operar empresas que tengan por objeto la prestación de los servicios públicos, dentro de los límites de la constitución y la ley, dentro de las cuales se contemplan las de asegurar la prestación continua y eficiente y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros, abstenerse de prácticas monopolísticas o restrictivas de la competencia

Los derechos mencionados, están contemplados en la Constitución Política de Colombia y en la Ley 142 de 1994, conocida como el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, en la que, además, se señalan los principios y deberes de obligatorio cumplimiento para quienes disfruten o presten los servicios públicos domiciliarios, como un imperativo categórico.

Colombia ha adoptado como premisa la satisfacción plena de los derechos, y es nuestro gran reto que en este camino no desfallezcamos y sigamos adelante.

Desde la **Superintendencia** de Servicios Públicos Domiciliarios, se pone a disposición de los interesados esta cartilla para facilitar la comprensión y el cumplimiento de dicha Ley, cuyo objetivo principal es orientar tanto a los usuarios, como a los prestadores, el cumplimiento de obligaciones específicas en el proceso de vinculación o desvinculación de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Esta cartilla es apenas una muestra del compromiso que tiene la Superintendencia de mantener bien informada a la ciudadanía sobre un aspecto crucial para el presente y futuro de nuestra sociedad. En esto consiste la democracia.

BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE

Superintendente Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (E)

1.

DEFINICIONES ¹



CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DE ASEO. Es el que celebre el municipio o distrito con el objeto de otorgar a un prestador del servicio, denominada concesionario, la prestación, operación, explotación, organización o gestión de una o varias actividades del servicio público de aseo por cuenta y riesgo del concesionario y bajo la vigilancia y control de la entidad territorial concedente, a cambio de una remuneración que debe provenir para el servicio ordinario de tarifas y para el servicio especial de derechos, tasas, valorización, impuestos o en general en cualquier otra modalidad que las partes acuerden, dentro de los límites establecidos por la Constitución Política y la ley.



CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS². 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.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

SUSCRIPTOR. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

USUARIO. Son todos aquellos usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares, bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos al prestador del servicio.



MULTIUSUARIO. 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

1 Artículo 14 de la Ley 142 de 1994 - Definiciones

2 Artículo 128 de la Ley 142 de 1994



APODERADO. Abogado en ejercicio³ autorizado para que represente a una persona a fin que actúe en su nombre, por intermedio de un documento denominado “poder”, en el cual se establecen los límites y alcances del mismo y debe estar autenticado ante notario o realizar la nota de presentación personal al mismo.

MANDANTE. Persona a la cual se encomienda para que realice una gestión a cargo y riesgo de quien le encomendó, por medio de un contrato o escritura pública.



VENTAJA SUSTANCIAL. Beneficio que el prestador ofrece a los suscriptores y/o usuarios en la prestación del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y corte de césped, poda de árboles, lavado, limpieza de playas e instalación y mantenimiento de cestas en las áreas públicas, en aspectos adicionales asociados a la calidad del servicio y/o las mejoras tecnológicas que no estén incluidas en la metodología tarifaria, y que, por constituirse como una decisión empresarial, no pueden cobrarse a los suscriptores y/o usuarios en la misma.

Para tal efecto, se debe especificar el periodo de tiempo durante el cual se otorgará la ventaja sustancial.

El ofrecimiento de precios inferiores a los precios techo de las actividades que regulatoriamente conforman la tarifa del servicio público de aseo también puede constituirse en una ventaja sustancial.

2. ÁREA DE PRESTACIÓN

¿Qué es un Área de Servicio Exclusivo?



El Alcalde Municipal o Distrital secciona o divide el territorio el cual administra, con el propósito de que la cobertura de los servicios públicos se pueda extender a las personas de menores ingresos.

Con el territorio dividido, este realiza invitación pública a los prestadores del servicio público a través de licitación; sin embargo, preliminarmente la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, debe verificar que se hayan incluido las cláusulas concernientes a las condiciones a las cuales deben someterse los participantes dentro de los contratos de concesión del servicio de aseo, para asegurar la viabilidad financiera de la extensión de la cobertura a las personas de menores ingresos. En todo caso la CRA emitirá la decisión correspondiente a través de resolución.

Al determinarse dichas áreas, ninguna otra empresa de servicios públicos puede ofrecer los mismos servicios en la misma área durante un tiempo determinado.

Los contratos que se suscriban deberán en todo caso precisar el espacio geográfico en el cual se prestará el servicio, los niveles de calidad que debe asegurar el contratista y las obligaciones del mismo respecto del servicio. También podrán pactarse nuevos aportes públicos para extender el servicio.

¿Qué es un Área de Libre Competencia?

Es área de libre competencia todo el Territorio Nacional a excepción de donde existan Áreas declaradas de Servicio Exclusivo.

Es decir, más de una empresa puede prestar servicios públicos en el municipio o distrito, y a su vez el usuario tiene el derecho de escoger libremente a su prestador; sin embargo, el suministro de este servicio debe darse con la calidad y oportunidad correspondiente al régimen de servicios públicos domiciliarios.

Así las cosas, la intervención del Estado en los servicios públicos tiene como objetivos, entre otros, el garantizar la libertad de competencia y la no utilización abusiva de la posición dominante, buscando expandir el acceso a los servicios públicos, aumentar la eficiencia, reducir los costos en la prestación y disminuir de los precios.

En otras palabras, promover la competencia permite alcanzar tarifas justas y razonables y, por ende, la expansión del servicio implica que los mismos busquen llegar a un mayor número de usuarios, favoreciendo a los segmentos más pobres, que ahora tienen más facilidades para acceder al servicio.

3.

PARTICIPACIÓN ABIERTA Y LIBRE ELECCIÓN

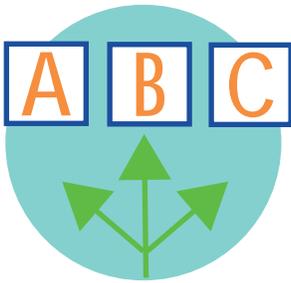


PARTICIPACIÓN ABIERTA

La participación abierta o Principio de Libertad de Entrada en la prestación de los servicios públicos, se encuentra fundamentada en el precepto constitucional contenido en el artículo 333, a través del cual el constituyente de 1991 determinó que la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común, señalando además que la libre competencia económica es un derecho de todos, salvo excepción consagrada, como el tipo de prestador o la constitución de Áreas de Servicio Exclusivo – ASE4 .

Los prestadores del servicio público de aseo deben garantizar la continuidad en la prestación del servicio para preservar la salud pública y el bienestar colectivo de los usuarios y evitar los riesgos por contaminación y no podrán suspender definitiva o temporalmente el servicio, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.⁵

LIBRE ELECCIÓN



Por su parte el numeral 9.2° del artículo 9° de la ley 142 de 1994, señala que es derecho de los usuarios la libre elección tanto del prestador del servicio, como del proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización, catalogándose como usuario, de acuerdo con lo señalado por el artículo 14 de la Ley antes mencionada, a toda persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, sin importar la calidad que ostente frente al bien inmueble donde se presta el respectivo servicio, es decir, como propietario del mismo o como receptor directo del servicio.

4 Artículos 40 y 174 de la Ley 142 de 1994

5 Decreto 1713 de 2002, artículo 112- Continuidad del Servicio

4.

VINCULACIÓN A UN SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO

¿Cómo RSE?



A través del contrato de servicios públicos o también llamado contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se determina la vinculación (siendo las partes de dicho contrato las que se especifican en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994); pues bien, este contrato nace a la vida jurídica 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 la prestación.

Si no se encuentran todos los elementos mencionados, no puede hablarse sobre la existencia de un contrato de servicios públicos y, por lo tanto, no podrá generarse facturación alguna que obligue al usuario al pago del mismo.

¿Es una obligación vincularse al servicio público de aseo?

El servicio público de aseo tiene una particularidad dada su naturaleza, ya que para preservar la salud pública y el bienestar colectivo de los usuarios el mismo no puede ser interrumpido. Al analizarse el artículo 129 de la Ley 142 de 1994 se señaló que entre los requisitos para la existencia del Contrato de Condiciones Uniformes estaba el de solicitar la prestación por parte del usuario, pero para el servicio de aseo la solicitud no proviene de la libertad del solicitante, sino que existe una obligación legal de vinculación al prestador del servicio⁶, a menos que el usuario demuestre que posee una alternativa, que no cause perjuicios a la comunidad y que haya sido evaluada y avalada por esta Superintendencia, caso en el cual no es obligatoria la vinculación a ningún prestador.

Si en el territorio existe multiplicidad de prestadores del servicio de aseo, el usuario podrá elegir la empresa a la que desea afiliarse, pero si sólo hay un único prestador deberá entonces vincularse a ésta y cumplir con el pago de las obligaciones que se generen.

En la venta o cesión de bienes raíces no se requiere nueva vinculación, pues se entiende que hay cesión de todos los contratos de servicios públicos domiciliarios, salvo que las partes acuerden otra cosa.

Las autoridades de policía, de oficio o por solicitud de cualquier persona procederán a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público, que estando ubicados en zonas en las que se pueden recibir servicios públicos y no se han hecho usuarios de ellos.

6 Parágrafo del artículo 16 la Ley 142 de 1994

5. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Derecho del Suscriptor o Usuario

Como se mencionó anteriormente, el suscriptor o usuario tiene derecho a la libre elección de su prestador. Por consiguiente también tiene derecho a dar por terminado de manera anticipada el contrato de condiciones uniformes; pero para ello debe cumplir los siguientes requisitos⁷ :

El suscriptor o usuario (directamente o por medio de apoderado), debe presentar solicitud ante el prestador, en la cual manifiesta su voluntad de desvincularse, con un término de preaviso, contemplado en el contrato de condiciones uniformes de aseo, el cual **no podrá ser superior a dos meses**⁸

Si actúa a través de apoderado o representante debe acreditarse la información que dé cuenta de tal hecho; la cual podrá ser negada, en caso de no comprobarse la condición en la que actúa.

El suscriptor y/usuario podrá autorizar por escrito al nuevo⁹ prestador para que solicite la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, cumpliendo con los demás requisitos establecidos.

Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otro prestador que realice las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma área donde se localice el bien o inmueble. Para esto será suficiente con adjuntar constancia del nuevo prestador del servicio público, donde manifieste la disponibilidad de la prestación del mismo, identificando el predio que será atendido al momento de celebrar el nuevo contrato o acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad¹⁰.

Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con el prestador al cual se solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago con el mismo respecto de las obligaciones económicas a su cargo.



7 Artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 – Terminación anticipada del contrato

8 Numeral 21 artículo 133 de la Ley 142 de 1994 – Abuso de la posición dominante

9 Numeral 6 de la Resolución CRA 845 de 2018 - Terminación anticipada del contrato

10 Parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994 – Productores de servicios marginales

Si a la fecha de la solicitud de la terminación del contrato el suscriptor se encuentra a paz y salvo, solo deberá acreditar el pago de la última factura del servicio público de aseo y suscribir el acuerdo de pago de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio pendientes o que puedan generarse respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato. En los eventos de acuerdo de pago, el prestador expedirá paz y salvo al momento de la solicitud de terminación.

El Convenio es un acuerdo de voluntades que implica una concertación de intereses, que conduce a una asignación recíproca de responsabilidades u obligaciones económicas o de cualquier otra índole.

Si un prestador impone condiciones no justificadas, que restringen el derecho del usuario a desvincularse del servicio, se deberá realizar la denuncia respectiva acompañada del material probatorio, a fin que la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo pueda determinar, en el marco de sus competencias si existe alguna violación de las normas a las que están sujetos los prestadores.

Cuando la solicitud de terminación anticipada de contrato de prestación del servicio de aseo es presentada por un arrendatario, los acuerdos de pago o planes de financiamiento, se precisa que los prestadores, pueden celebrarlos con sus usuarios válidamente, toda vez que este tipo de acuerdos responden al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada¹¹.

La suscripción de documentos como pagarés en blanco o similares, dependerá de lo que libremente acuerden las partes. No obstante, ha de recordarse que los títulos ejecutivos que se suscriban en blanco, sólo pueden ser llenados conforme se establezca en una carta de instrucciones debidamente firmada por ambas partes.

La solicitud o petición de terminación anticipada del contrato de condiciones uniformes, debe ¹²:

Ser dirigida al prestador del servicio.

Contener nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. Si el peticionario es una persona jurídica, estará obligada adicionalmente, a indicar su dirección electrónica.

Indicar el objeto de la petición.

Señalar las razones en las que fundamenta su petición.

Relacionar los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

Contar con la firma del peticionario cuando fuere el caso.

11 Artículo 15 de la Ley 142 de 1994 - Régimen de los Servicios Públicos – Personas que prestan servicios públicos

12 Artículo 153 de la Ley 142 de 1994 y artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 - Contenido de las peticiones

5.2 Trámite ante el Prestador

Una vez recibida de manera formal la solicitud de terminación anticipada del contrato, el prestador del servicio público de aseo, está en la obligación a examinar integralmente la petición y dispondrá de un término máximo de quince (15) días hábiles para tramitar y resolver de fondo la misma y NO podrá:



Solicitar requisitos adicionales.

Negar la terminación anticipada del contrato argumentando que el nuevo prestador no está en capacidad de prestarlo.

Imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan este derecho.

Estimar la petición como incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Se considera necesario verificar la calidad con la que actúa el peticionario, para lo cual el prestador al que se le realiza la solicitud podrá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que se complete la información o documentos que acrediten dicha condición¹³, en el término máximo de un (1) mes o continuar la actuación y solicitar y practicar las pruebas de oficio para verificar la legitimidad del interesado, sin que ello la faculte para entrar a analizar la validez o no del documento, ya que esta es una tarea propia de las autoridades judiciales.

Surtido el trámite legal de la solicitud de desvinculación, como cualquier petición, el prestador podría negarla si no tiene la seguridad de que quien actúa a nombre del interesado lo haga legalmente habilitado.

Una vez cumplidos los requisitos legales para solicitar la terminación anticipada del contrato de servicios públicos y proceder a la desvinculación, el prestador no podrá imponer obligaciones adicionales y, en todo caso, no podrá negarse a proceder con la desvinculación respectiva, pues puede incurrir en un abuso de posición dominante¹⁴

Al momento de la terminación anticipada del contrato el prestador del servicio público de aseo, deberá notificar al prestador con el que tiene el convenio de facturación conjunta, sobre la desvinculación del suscriptor y/o usuario.

13 Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 – CPCA - Peticiones incompletas y desistimiento tácito

14 Numeral 23 artículo 133 de la Ley 142 de 1994 – Régimen de los Servicios Públicos - Abuso de posición dominante

6. CONSIDERACIONES FRENTE A LA DESVINCULACIÓN DEL PRESTADOR DEL SERVICIO PÚBLICO

Teniendo en cuenta¹⁵ la libertad que la ley le otorga al usuario de un servicio público, basta con que este haya dado cumplimiento a los requisitos exigidos para desvincularse de un prestador, para que pueda manifestar de manera inequívoca su voluntad de terminar el contrato, dentro del plazo exigido en el mismo, caso en el cual, el requerimiento debe ser atendido por el prestador, en el sentido de proceder a dar cumplimiento a la voluntad del usuario del servicio.

No obstante lo anterior es importante precisar, que frente al tema de la desvinculación de usuarios del servicio de aseo o cambio de prestador, cuando nos encontramos frente al esquema de áreas de servicio exclusivo¹⁶, tiene limitaciones en razón a la existencia de un solo prestador.

En efecto, el servicio público de aseo tiene características y particularidades que lo diferencian de los servicios de acueducto y alcantarillado (solo por mencionar los del sector), toda vez que por las características del mismo la competencia es de hecho posible, tal como lo demuestra la multiplicidad de prestadores en varios municipios del país.

En este orden de ideas, al existir competencia en el mercado, los usuarios pueden ejercer libremente el derecho a elegir libremente el prestador del servicio, sin que le esté dado al actual prestador negar la desvinculación por considerar que se puede afectar a terceros.

Son estas circunstancias, es decir, la existencia de competencia y la libertad del usuario de escoger el prestador las que fundamentan la “justa causa” a la que se refiere la Corte Constitucional y ante la cual la empresa no podrá negar la solicitud del usuario o suscriptor.

De igual forma con respecto a este tema, la Comisión de Regulación de Acueducto, Alcantarillado y Aseo – CRA, expidió la Resolución CRA 413 de 2006, a través de la cual señaló criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos y sobre la protección de los derechos de los usuarios, señalando en su artículo 16 lo siguiente:



15 Concepto 310 del 11 de junio de 2013, Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos

16 Áreas de Servicio Exclusivo, Artículo 40 de la Ley 142 de 1994

“Artículo 16. Desvinculación respecto de un prestador para vinculación con otro prestador del servicio de aseo. Para efectos de la solicitud de terminación del contrato de servicios públicos en el servicio de aseo, entiéndase que no existen terceros afectados cuando la solicitud de terminación del contrato de servicios públicos tiene por objeto la vinculación con otro prestador del mismo servicio.

Tampoco existirán terceros afectados cuando, en virtud de la previsión contenida en el artículo 16 de la Ley 142 de 1994, un suscriptor, previa autorización de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se convierta en productor marginal, independiente o para uso particular.

En consecuencia, (...) cuando la misma tenga por objeto el cambio de prestador, sólo se podrá exigir constancia expedida por el prestador que asumirá la prestación del servicio, en la que conste su disposición de prestarlo”.

La solicitud presentada en estas condiciones, solamente podrá ser negada cuando no exista otro prestador del servicio correspondiente, o si se trata de los servicios de acueducto y saneamiento básico, cuando estos se presten bajo la modalidad de Área de Servicio Exclusivo en los términos indicados anteriormente.

El prestador no puede prohibir la desvinculación de los usuarios así estos estén con cláusula de permanencia mínima, salvo a las causales ya señaladas o imponer sanciones pecuniarias al usuario para efectuar la desvinculación, entre otros.

7. PREGUNTAS FRECUENTES



¿Los multiusuarios pueden solicitar desvinculaciones?

Si es posible solicitar la desvinculación de un multiusuario, como usuario agrupado, tal como fue vinculado, bajo la autorización de la asamblea de copropietarios del inmueble, podrá la administración del conjunto residencial, condominio, unidades inmobiliarias, centros comerciales o similares bajo el régimen de propiedad horizontal o por intermedio de apoderado o mandante, solicitar la desvinculación bajo los requisitos anteriormente descritos.



¿Cómo saber cuándo hay un único prestador?

Se habla sobre exclusividad de un prestador, cuando exista un área de servicio exclusivo. En los demás casos, en que se aplica el Principio de Libertad de Entrada o libre competencia, habrá que acreditarse la calidad de único prestador.

Debe entenderse que solo en los casos en los que se ha surtido todo un trámite ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, y se han adjudicado contratos mediante un proceso licitatorio, existe la figura de áreas de servicio exclusivo, en los demás casos, deberá entenderse que se está bajo el régimen de libre competencia en el mercado.



¿A qué prestador pertenecen los usuarios cuando existe cesión de contrato de condiciones uniformes?

Es importante indicar que una Cesión del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), solo se da entre prestadores del servicio público de aseo. Los usuarios pertenecen al prestador con el que se sostenga vigente el contrato; por consiguiente, los usuarios pueden solicitar la terminación anticipada del contrato antes mencionado para efectuar y adquirir el servicio por parte de otro prestador.

Sin embargo es pertinente advertir, que un contrato puede ser objeto de cesión¹⁷, cuando en éste se identifique el nombre de la persona a la que podría ser cedido o cuando habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos dos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto de rechazo.

Así las cosas, por regla general se puede establecer que la terminación del contrato de condiciones uniformes, bien sea de mutuo acuerdo entre las partes o por decisión unilateral del prestador o porque ha ocurrido una sustitución del prestador en su condición o cesión, debe mediar la voluntad del usuario y/o suscriptor, caso contrario, podría constituirse en vulneración al régimen de competencia cuya vigilancia corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Aparte del proceso de desvinculación de usuarios, pueden existir otras situaciones que den lugar al “traslado de usuarios y/o suscriptores” de un prestador a otro, tales como traslado por orden judicial o por sanción en la prohibición de la prestación del servicio o por la liquidación de un prestador, etc. No obstante, el régimen de servicios públicos domiciliarios no reconoce la propiedad de los usuarios en cabeza del prestador de tales servicios.



¿Es la cláusula de permanencia mínima un impedimento para desvincularse del prestador del servicio de aseo?

NO. Es derecho de los usuarios, la libre elección tanto del prestador del servicio, como del proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización.

De esta manera, el régimen de servicios públicos domiciliarios está concebido constitucional y legalmente, bajo los supuestos de libertad de competencia y elección del prestador del servicio, los cuales sólo pierden vigencia de manera temporal por virtud de la declaratoria de un área de servicio exclusivo.

Así, en la medida que el usuario está en libertad de solicitar el servicio al prestador que considere preferible, también lo está en realizar formalmente la petición de su desvinculación para recibir la prestación por parte de otro, siempre y cuando se den los requisitos referidos por las normas.

La solicitud de terminación anticipada del contrato del servicio de aseo supone el cumplimiento de un plazo establecido en el contrato de condiciones uniformes; sin embargo, contempla que dicho término no puede ser superior a dos meses¹⁸, caso contrario, llevaría a presumir un abuso de la posición dominante¹⁹ de la empresa de servicios públicos en los contratos.

Así las cosas, resulta claro que cuando las disposiciones refieren a las empresas la prohibición de establecer plazos superiores a dos meses para la terminación anticipada del contrato por parte del usuario, habilitan a este último para que en un plazo máximo de dos meses pueda elevar la solicitud de terminación anticipada o desvinculación al prestador o antes si así lo concibe el término de preaviso contemplado en el contrato.

Admitida entonces la solicitud de desvinculación del servicio con los requisitos legales, el prestador debe aceptar la terminación del contrato y no podrá obligar al usuario al cumplimiento del término de vencimiento, ya que la ley expresamente prevé la desvinculación como un derecho y, en consecuencia, se debe respetar la voluntad del usuario sobre la aplicabilidad de las cláusulas de permanencia.



18 Numeral 1 del artículo 2.3.2.2.4.2.110. Terminación anticipada del contrato del servicio público de seo

19 Numeral 133.21 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994

La aplicabilidad de la cláusula de permanencia, se da cuando exista ventaja sustancial otorgada dentro del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)²⁰, por lo que el prestador debe identificar en el mismo documento, las consecuencias en caso de darse por terminado el contrato dentro del término de la vigencia de la cláusula de permanencia y su aplicación en proporcionalidad a los costos en que el prestador incurrió en el otorgamiento del beneficio y al tiempo restante para la terminación del contrato.

El prestador deberá dejar por escrito el monto que deberá ser pagado por el suscriptor y/o usuario, por cada uno de los meses restantes hasta la terminación de la cláusula de permanencia mínima).

Así las cosas, la inclusión de una cláusula de permanencia mínima dentro de los contratos de servicios públicos para el servicio de aseo, podría llegar a configurar eventualmente, un abuso de posición dominante, no solo porque dicha previsión estaría en contravía de la norma referida, sino porque además podría tener el efecto de desinformar al usuario acerca de sus derechos al respecto, haciéndolos ineficaces.



¿Es posible el desistimiento de los usuarios cuando se encuentra en curso un proceso de desvinculación?

Si. El desistimiento lo puede ejercer el peticionario en cualquier momento antes de que se dicte acto administrativo que le ponga fin al proceso.



¿El procedimiento para las notificaciones de las desvinculaciones es el mismo del Acto Administrativo?

Si. Ante el Acto Administrativo emitido por el prestador, procede el recurso de reposición y apelación, los cuales deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De no ser posible la notificación personal, se dará aplicación a lo previsto por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y procederá la correspondiente notificación por aviso.



¿Sanciona la Superintendencia las quejas por retención de usuarios?

En el marco de las funciones de vigilancia y control, corresponde a ésta Superintendencia de Servicios Públicos, sancionar el incumplimiento o las violaciones²¹ a las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el

20 Aplica a la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables que atiendan en municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana de conformidad con la Resolución CRA 720 de 2015.

21 Numeral 79.1 del Artículo 79 de la Ley 142 de 1994

cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados, así como el incumplimiento²² de los contratos entre las empresas de servicios públicos y los usuarios.

Así las cosas, y considerando que se trata de un derecho de los usuarios, en caso de que la Superintendencia evidencie que un prestador vulneró tal derecho, puede imponer las sanciones a que haya lugar por tal conducta.



¿Es legal que facture el servicio público de aseo sin que medie contrato entre el usuario y el prestador?

Efectivamente no. Si una persona se encuentra prestando el servicio sin que medie el respectivo contrato de condiciones uniformes, ciertamente existe la posibilidad de una prestación irregular, sujeta al control por parte de ésta Entidad.

En tal sentido, la única persona facultada para facturar el servicio y/o actividades inherentes, por la Ley 142 de 1994, es quien haya celebrado el contrato de prestación de los servicios públicos, con el usuario, de lo contrario se presentará una vulneración al régimen de los servicios públicos domiciliarios susceptible de sanción.

No obstante, es importante recordar que el contrato de servicios públicos puede ser verbal y lo importante es que quien esté facturando al usuario sea quien efectivamente le haya prestado el servicio cobrado.