



Trámites y servicios que se adelantan en la ESSMAR E.S.P.

Toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la Ley 142 de 1994, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación¹.

En el capítulo VII (del artículo 152 al 159) de la Ley en mención, está todo lo que concierne a la **DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA**. Cabe destacar que la aplicación que la ESSMAR E.S.P. hace del tema en mención, se encuentra en el **CCU (contrato de condiciones uniformes)**, tal como se puede observar en el siguiente cuadro:

Ley 142 de 1994 Capítulo VII DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA		
Artículos	Contenido	Aplicación en la ESSMAR E.S.P.
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.	Se encuentra en el CCU (contrato de condiciones uniformes ESSMAR ESP – Acueducto y Alcantarillado) específicamente en el inciso 1 de la cláusula 22: Peticiones, quejas y recursos.
ARTÍCULO 153. De la oficina de	Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una " Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos ", la cual tiene la	Se encuentra en el CCU (contrato de condiciones uniformes ESSMAR ESP – Acueducto y Alcantarillado) específicamente en el inciso 6 de la

¹ Ley 142 de 1994 "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."





<p>peticiones y recursos.</p>	<p>obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y 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.</p> <p>Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.</p> <p>Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.</p>	<p>cláusula 22: Peticiones, quejas y recursos, en donde se hace mención del Lugar de presentación de peticiones, quejas y recursos; detallando dirección, ciudad, departamento, teléfono y página web.</p>
<p>ARTÍCULO 154. De los recursos.</p>	<p>El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.</p> <p>No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.</p> <p>El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.</p> <p>De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que</p>	<p>Se encuentra en el CCU (contrato de condiciones uniformes ESSMAR ESP – Acueducto y Alcantarillado) específicamente de los incisos 2 al 5 de la cláusula 22: Peticiones, quejas y recursos, en donde se hace alusión a lo mencionado en conformidad con lo que expone la Ley 142.</p>



	<p>enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.</p>	
<p>ARTÍCULO 155. Del pago y de los recursos</p>	<p>Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.</p>	<p>Se encuentra en el CCU (contrato de condiciones uniformes ESSMAR ESP – Acueducto y Alcantarillado) específicamente en el inciso 30 de la cláusula 10: Obligaciones de la persona prestadora, en donde se hace alusión a lo mencionado en conformidad con lo que expone la Ley 142.</p>
<p>ARTÍCULO 156. De las causales y trámite de los recursos.</p>	<p>Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.</p>	<p>Se encuentra en el CCU (contrato de condiciones uniformes ESSMAR ESP – Acueducto y Alcantarillado) acorde a cada eventualidad que pueda presentarse, exponiendo particularmente las obligaciones de las partes, las condiciones y</p>



		tiempos para llevar a cabo cada trámite.
ARTÍCULO 157. De la asesoría al suscriptor o usuario en el recurso.	Las personerías municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.	Se encuentra en el CCU (contrato de condiciones uniformes ESSMAR ESP – Acueducto y Alcantarillado) específicamente <i>en la cláusula 10: Obligaciones de la persona prestadora; en la cláusula 13: Derechos del suscriptor y/o usuario y la cláusula 22: Peticiones, quejas y recursos</i> , en donde se hace alusión a lo mencionado en conformidad con lo que expone la Ley 142.
ARTÍCULO 158. Del término para responder el recurso.	Adicionado parcialmente (parágrafo) por el Artículo 76 del Decreto 1122 de 1999 (El Decreto 1122 de 1999 fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-923 de 1999). La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.	Se encuentra en el CCU (contrato de condiciones uniformes ESSMAR ESP – Acueducto y Alcantarillado) específicamente <i>en el inciso 1 de la cláusula 22: Peticiones, quejas y recursos</i> , en donde se hace alusión a lo mencionado en conformidad con lo que expone la Ley 142.
ARTÍCULO 159. De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos.	Modificado por el art. 42, Decreto Nacional 266 de 2000, Modificado por el art. 20 de la Ley 689 de 2001. Modificado parcialmente por el Artículo 28 del Decreto 1165 de 1999. La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en esta Ley. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia.	Se encuentra en el CCU (contrato de condiciones uniformes ESSMAR ESP – Acueducto y Alcantarillado) específicamente <i>en la cláusula 10: Obligaciones de la persona prestadora; en la cláusula 13: Derechos del suscriptor y/o usuario y la cláusula 22: Peticiones, quejas y recursos</i> , en donde se hace alusión a lo mencionado en conformidad con lo que expone la Ley 142.



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis realizado de la Ley 142 de 1994 y el CCU (Contrato de condiciones uniformes ESSMAR E.S.P.)

Por otro lado, en la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” también hace mención frente a los trámites de carácter general; pues la anterior Ley (Ley 142 de 1994) es específica para el sector de los Servicios Públicos Domiciliarios. Sin embargo, se trae a colación porque tiene coherencia con los tiempos de los trámites que se adelantan en estas empresas.

Lo anterior se puede constatar en los siguientes artículos de la Ley 1755 de 2015:

ARTÍCULO 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones²

ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones³

Así mismo, el Decreto 1077 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio*” tiene aplicación para la particularidad que se ha tratado en el presente documento; específicamente en el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. Condiciones de acceso a los servicios**, de la **SUBSECCIÓN 2** que hace referencia a la **CONEXIÓN** y en el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.7.1.30. Solicitud del servicio**, de la **SUBSECCION 7** que trata **DE LOS SERVICIOS COMUNITARIOS**, en particular la **SUBSUBSECCION 1** que hace referencia a las **PILAS PÚBLICAS**.

Otros referentes normativos son: el **DECRETO <LEY> 19 DE 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”** y Resolución 413 de 2006 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico “*por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo*”

Ahora bien, la gestión de trámites en la ESSMAR E.S.P. es un proceso que se adelanta desde la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria, en compañía con el Grupo MIPG y la Subgerencia Comercial y servicio al ciudadano. Se ha realizado la incorporación de todo lo relacionado con este tema en el CCU (Contrato de Condiciones

² Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

³ Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.



uniformes ESSMAR ESP), tal como se mencionó anteriormente; así mismo se adelantó un autodiagnóstico interno sobre esta gestión, dando como resultado unas acciones de mejoras para fortalecer este procedimiento dentro de la compañía.

Finalmente, se espera caracterizar los trámites que tienen lugar en la compañía y poder cargarlos en la plataforma SUIT (Sistema único de información de trámites)⁴ para lograr obtener trazabilidad de estos y dar cumplimiento con el registro y otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario. Para esto, la empresa ha solicitado el usuario y contraseña para tener acceso a la plataforma y proceder al cargue de los mismos.

⁴ Es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

