

**Presentación del proyecto de Resolución, “Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001” y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector**

**1. Introducción:**

Los proyectos de resolución que se presentan ante la Comisión buscan, en esencia, actualizar el modelo de contrato de condiciones uniformes del servicio de acueducto y alcantarillado contenidos como Anexos 3 y 9 de la Resolución CRA 151 de 2001, respectivamente.

Tal actualización se hace necesaria, en la medida que la evolución jurisprudencial y legislativa ha afectado algunas de las disposiciones aplicables al clausulado del contrato de condiciones uniformes. Así, se hace necesario ajustar el modelo.

No obstante, los pilares centrales sobre los cuales recae el modelo de contrato se han mantenido incólumes. En consecuencia, la actualización que se presenta no pretende modificar los elementos esenciales del contrato<sup>1</sup>, definidos previamente por la Ley 142 de 1994.

La modificación, en tales términos planteadas, será explicada en el presente documento, de la siguiente manera: en primera instancia, se hará un recuento de la racionalidad básica que inspira los modelos de contratos uniformes (sección 2), para después describir el régimen legal de los contratos de condiciones uniformes en servicios públicos. Finalmente, se presentará el clausulado de los proyectos de contrato, haciendo énfasis en su origen legal y reglamentario.

**2. Contratos de condiciones uniformes y racionalidad económica:**

El contrato de servicios públicos, conforme lo define el Artículo 128 de la Ley 142 de 1994, 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”* (subraya fuera del texto).

Bajo el amparo de esta consideración, es posible afirmar que tal contrato tiene la característica de ser un acuerdo por el cual un suscriptor se adhiere a unas condiciones uniformes, es decir, a unas cláusulas establecidas previamente por la empresa oferente del servicio. Se trata de una modalidad de contratación consistente en que la totalidad de su contenido es dispuesto anticipada y unilateralmente por una de las partes y a la que la otra simplemente adhiere sin posibilidad de negociación o regateo.

---

<sup>1</sup> Sobre los elementos esenciales de los contratos, en general, *cfr.* Ospina Fernández, Guillermo. “Teoría del Acto y del Negocio Jurídico”. Editorial Temis. Bogotá, 1997.

En términos generales, se reconoce que la existencia de contratos con estas características, brinda beneficios económicos para las partes, toda vez que les permite reglar las situaciones contractuales, distribuir riesgos y, particularmente en el caso de los contratos de adhesión, reducir los costos de negociación.

El análisis económico del derecho contractual<sup>2</sup> reconoce que si bien los contratos de adhesión reducen el alcance de la negociación, también pueden promover la eficiencia en dos formas. En primer lugar, porque puede promover la competencia reduciendo la diferenciación del producto, concentrándola principalmente en aspectos de precio. Sin embargo, debemos reconocer que tal competencia no es posible en el caso de los servicios de acueducto y alcantarillado, por lo tanto, difícilmente esta condición podría ser aplicable a nuestro sector.

En segundo lugar, los contratos de adhesión reducen los costos de transacción, toda vez que se disminuye el número de los términos que requieren ser redactados, negociados y convenidos por las partes. Tomando en cuenta las anteriores consideraciones, es importante anotar que este proyecto no pretende cuestionar la presencia de los contratos de adhesión en la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, por el contrario, pretende potencializarlo como un instrumento costo-efectivo para dar garantía de los derechos de las partes en la ejecución del mismo.

La tarea de la comisión de regulación en este campo se circunscribe exclusivamente a las funciones que le otorga la Ley 142 de 1994, esto es, además de dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración, regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abusos de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad.

Así las cosas, si bien no es tarea de la Comisión regular las condiciones contractuales del CCU, la expedición de un modelo indicativo de contrato en los términos del proyecto que se somete a consideración, tiene un doble sentido: dar cuenta de la necesidad de preservar la integridad del consentimiento de cada contratante, previniendo abusos de posición dominante en el establecimiento de los términos contractuales, y promover la reducción de los costos de transacción para las partes del contrato, tal como se explica en lo sucesivo.

En primer término, en relación con la posibilidad de un **abuso de posición dominante** en el establecimiento de los términos contractuales, se parte de considerar que, por las características inherentes a los contratos de adhesión, existe la posibilidad de que la parte que establece los términos contractuales, asuma una posición de monopolio y pretenda abusar de la misma, mediante la

---

<sup>2</sup> Véase al respecto Cooter, R. y Ulen, T. (1998) Derecho y economía. Fondo de Cultura Económica.

inclusión unilateral de cláusulas abusivas en aspectos determinantes del contrato.

No debe entenderse esta analogía como una afirmación de que efectivamente ello éste sucediendo con los prestadores de servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Sin embargo, si debe preverse la posibilidad de que este escenario se presente, en procura de proteger a la parte débil del contrato, esto es, a los suscriptores quienes no tienen posibilidad de negociación, ni de elegir un proveedor alternativo.

Tomando en cuenta la anterior precisión, podemos decir que ante el escenario de un contrato monopólico, las condiciones impuestas por el productor equivaldrían a las rentas que el monopolio le provee al monopolista, lo que en términos económicos significaría el establecimiento de un precio superior al costo marginal (precio que obtendría bajo competencia perfecta). Esto significa que existe la posibilidad de que el prestador establezca unas condiciones contractuales que le provean ganancias superiores a las que obtendría de existir competencia en el mercado, esto es, en el evento de que fuera posible la negociación entre las partes.

Adicionalmente, la condición de monopolista contractual de la empresa se fortalece por el hecho de que no existan sustitutos cercanos para los servicios que provee el prestador de agua potable y alcantarillado. Bajo tal circunstancia, el usuario no tiene una canasta de elecciones posibles que le permita acceder al mecanismo de negociación para obtener las mejores condiciones posibles, lo que lo convierte en un “tomador” del precio y de los términos contractuales que este prevea.

Ante este escenario resulta apenas previsible y deseable que exista alguna forma de intervención que regule, si bien no elimine, esta falla de mercado. Por lo tanto, si bien no constituye una facultad de la Comisión regular este tipo de contratos, si es de su resorte dar garantía de la protección de los derechos de los usuarios, parte débil del contrato, ante un eventual abuso de posición dominante.

Con relación al segundo tema propuesto, debemos recordar los postulados de Ronald Coase en relación con los **costos transacción**. En el contexto del derecho contractual, los costos de transacción en la celebración de un contrato están dados por los costos de búsqueda de socios, la negociación de los términos, la redacción del contrato y su cumplimiento, además del esfuerzo en tiempo y conocimientos para la elaboración del mismo. Se trata por tanto de costos que se ven altamente minimizados en el caso del contrato de servicios públicos por su condición de contrato de adhesión.

Para Coase, las partes racionales elaborarán un contrato perfecto cuando los costos de transacción sean nulos. En este caso, el contrato será completo, porque la negociación de términos adicionales no cuesta nada. De esta manera, bajo el escenario de costos de transacción nulos, el contrato será

eficiente porque los derechos se asignan a la parte que lo valore más y cada riesgo se asigna a la parte que pueda asumirlo al menor costo<sup>3</sup>.

El anterior sería el escenario ante la ausencia de costos de transacción, sin embargo, como ya se mencionó antes, en el caso de los contratos de adhesión los costos de transacción se minimizan pero no desaparecen. Por lo tanto, difícilmente tendremos contratos de condiciones uniformes completos y plenamente eficientes.

La reducción de los costos de transacción por la existencia del modelo indicativo de CCU, representa una ganancia bilateral. Para el prestador porque la predisposición unilateral de las cláusulas contractuales facilita su inclusión en un sinnúmero de contratos y de esta manera, permiten llevar a cabo una mayor cantidad de operaciones al menor tiempo y al menor costo posible. Específicamente, la expedición de un modelo indicativo por parte de la comisión reguladora le significa a la empresa un ahorro en los costos de búsqueda, ya sea medida por los honorarios del abogado que redacte los términos del contrato, o por la búsqueda de un contrato de una empresa del mismo sector o de otro servicio público que pueda ser copiado y ajustado, al mínimo costo, a las condiciones de prestación particulares de la empresa.

Además, la adopción del modelo no implica una pérdida de oportunidad para el prestador del servicio cuando este decide suscribir el acuerdo con un usuario y no con otro, puesto que tiene todas las canastas elegibles posibles a su disposición, siempre y cuando se encuentre en su área de prestación y bajo las condiciones que el mismo tenga preestablecidas.

Para el suscriptor o usuario las ganancias están dadas por la reducción en los costos por información asimétrica. Bien es sabido que la generalidad de los suscriptores desconoce los términos de la contratación y los pormenores de prestación del servicio, inclusive en lo que concierne a sus obligaciones y derechos en el contrato. Más aún si consideramos que por las condiciones inherentes al contrato y al servicio que se presta, el consumidor o usuario solo tiene dos alternativas: acoger la minuta prevista por el productor o abstenerse de contratar, evento que resulta improbable en el caso de agua potable y saneamiento básico.

La renuncia a contratar usando el mecanismo de negociación bilateral resulta entonces una alternativa razonable para el usuario, tanto como para el prestador. Por las condiciones antes descritas podemos afirmar incluso que con el establecimiento de un modelo indicativo de contrato de condiciones uniformes logramos el primer propósito del derecho contractual, porque se permite que los individuos cooperen, puesto que las promesas son legalmente exigibles y han sido regulatoriamente previstas.

De esta manera, la expedición del proyecto de resolución que se somete a discusión, en sentido estricto no constituiría una forma de intervención en un campo claramente no asequible para la Comisión. Por el contrario, la

---

<sup>3</sup> Ibidem p. 266

expedición del modelo indicativo que se propone a los prestadores del servicio más que una forma de intrusión genera beneficios para ambas partes del contrato.

### **3. Régimen legal del contrato de condiciones uniformes:**

El contrato de servicios públicos, como contrato de condiciones uniformes, encuentra su origen en la ley de servicios públicos domiciliarios. En efecto, de conformidad con el Artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el contrato de servicios públicos (en adelante, CSP), 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 de tal contrato, según el mismo Artículo, no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

La legislación vigente también define las partes del contrato: la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario; con la claridad que el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos (Artículo 130).

Tal estructuración del elemento subjetivo contractual tiene como resultado que, según la misma disposición legal citada, as deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos.

Así, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

Como contrato de adhesión, el contrato de condiciones uniformes presenta, inherentemente, ciertas asimetrías en la manifestación igualitaria del consentimiento<sup>4</sup>. Tal circunstancia impone a las empresas el deber de informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.

Así mismo, las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos.

El incumplimiento de tal requisito trae como consecuencia que el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite (Artículo 131).

---

<sup>4</sup> Al respecto, véase: Mélich Orsini, José. “Las particularidades del contrato con consumidores”. En: “El Contrato y el Sistema Jurídico Latinoamericano”. Centro di Studi Giuridici Latinoamericani. Universidad Tor Vergata, Roma y Universidad del Externado de Colombia. Septiembre, 1998.

Respecto a su régimen jurídico, es necesario tener en cuenta que el CSP se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las empresas de servicios públicos, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

En el marco de tal régimen, cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas. Al definir los efectos fiscales del contrato de servicios públicos, se debe tener en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebrado con cada usuario en particular (Artículo 132).

Finalmente, es del caso poner de presente que el CSP tiene un régimen especial en lo que corresponde a sus cláusulas abusivas. En efecto, la Ley 142 de 1994 prevee un régimen especial de posición dominante, comparado con el régimen tradicional en derecho de la competencia<sup>5</sup>: de conformidad con el numeral 14.13 del Artículo 14, posición dominante es:

*“La que tiene una empresa de servicios públicos respecto a sus usuarios; y la que tiene una empresa, respecto al mercado de sus servicios y de los sustitutos próximos de éste, cuando sirve al 25% o más de los usuarios que conforman el mercado”.*

De especial relevancia para el CSP es la primera definición de posición dominante. Así, en referencia a tal definición, el Artículo 130 dispone el régimen especial de cláusulas abusivas en las condiciones uniformes, denominadas por la Ley 142 de 1994 abusos de posición dominante, en el sentido antes visto, así:

“Se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos, en los contratos a los que se refiere este libro, en las siguientes cláusulas:

133.1.- Las que excluyen o limitan la responsabilidad que corresponde a la empresa de acuerdo a las normas comunes; o las que trasladan al suscriptor o usuario la carga de la prueba que esas normas ponen en cabeza de la empresa;

133.2.- 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;

133.3.- Las que condicionan al consentimiento de la empresa de servicios públicos el ejercicio de cualquier derecho contractual o legal del suscriptor o usuario;

133.4.- 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

---

<sup>5</sup> Cfr: Lane, Robert. “EC Competition Law”. Longaman, 2001. Pág. 234

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;

133.5.- 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 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;

133.6.- Las que imponen al suscriptor o usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede;

133.7.- 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;

133.8.- 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;

133.9.- Las que sujetan a término o a condición no previsto en la ley el uso de los recursos o de las acciones que tiene el suscriptor o usuario; o le permiten a la empresa hacer oponibles al suscriptor o usuario ciertas excepciones que, de otra forma, le serían inoponibles; o impiden al suscriptor o usuario utilizar remedios judiciales que la ley pondría a su alcance;

133.10.- Las que confieren a la empresa mayores atribuciones que al suscriptor o usuario en el evento de que sea preciso someter a decisiones arbitrales o de amigables compondores las controversias que surjan entre ellos;

133.11.- Las que confieren a la empresa la facultad de elegir el lugar en el que el arbitramento o la amigable composición han de tener lugar, o escoger el factor territorial que ha de determinar la competencia del juez que conozca de las controversias;

133.12.- Las que confieren a la empresa plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones, o para la aceptación de una oferta;

133.13.- Las que confieren a la empresa la facultad de modificar sus obligaciones cuando los motivos para ello sólo tienen en cuenta los intereses de la empresa;

133.14.- Las que presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario, a no ser que:

- a.- Se dé al suscriptor o usuario un plazo prudencial para manifestarse en forma explícita, y

b.- Se imponga a la empresa la obligación de hacer saber al suscriptor o usuario el significado que se atribuiría a su silencio, cuando comience el plazo aludido;

133.15.- Las que permiten presumir que la empresa ha realizado un acto que la ley o el contrato consideren indispensable para determinar el alcance o la exigibilidad de las obligaciones y derechos del suscriptor o usuario; y las que la eximan de realizar tal acto; salvo en cuanto esta ley autorice lo contrario;

133.16.- Las que permiten a la empresa, en el evento de terminación anticipada del contrato por parte del suscriptor o usuario, exigir a éste:

a.- Una compensación excesivamente alta por el uso de una cosa o de un derecho recibido en desarrollo del contrato, o

b.- Una compensación excesivamente alta por los gastos realizados por la empresa para adelantar el contrato; o

c.- Que asuma la carga de la prueba respecto al monto real de los daños que ha podido sufrir la empresa, si la compensación pactada resulta excesiva;

133.17.- Las que limitan el derecho del suscriptor o usuario a pedir la resolución del contrato, o perjuicios, en caso de incumplimiento total o parcial de la empresa;

133.18.- Las que limiten la obligación de la empresa a hacer efectivas las garantías de la calidad de sus servicios y de los bienes que entrega; y las que trasladan al suscriptor o usuario una parte cualquiera de los costos y gastos necesarios para hacer efectiva esa garantía; y las que limitan el plazo previsto en la ley para que el suscriptor o usuario ponga de presente los vicios ocultos de los bienes y servicios que recibe;

133.19.- Las que obligan al suscriptor o usuario a continuar con el contrato por mas de dos años, o por un plazo superior al que autoricen las comisiones por vía general para los contratos con grandes suscriptores o usuarios; pero se permiten los contratos por término indefinido.

133.20.- Las que suponen que las renovaciones tácitas del contrato se extienden por períodos superiores a un año;

133.21.- Las que obligan al suscriptor o usuario a dar preaviso superior a dos meses para la terminación del contrato, salvo que haya permiso expreso de la comisión;

133.22.- Las que obligan al suscriptor o usuario a aceptar por anticipado la cesión que la empresa haga del contrato, a no ser que en el contrato se identifique al cesionario o que se reconozca al cedido la facultad de terminar el contrato;

133.23.- Las que obliguen al suscriptor o usuario a adoptar formalidades poco usuales o injustificadas para cumplir los actos que le corresponden respecto de la empresa o de terceros;

133.24.- Las que limitan el derecho de retención que corresponda al suscriptor o usuario, derivado de la relación contractual;

133.25.- Las que impidan al suscriptor o usuario compensar el valor de las obligaciones claras y actualmente exigibles que posea contra la empresa;

133.26.- Cualesquiera otras que limiten en tal forma los derechos y deberes derivados del contrato que pongan en peligro la consecución de los fines del mismo, tal como se enuncian en el artículo 126 de esta ley.

La presunción de abuso de la posición dominante puede desvirtuarse si se establece que las cláusulas aludidas, al considerarse en el conjunto del contrato, se encuentran equilibradas con obligaciones especiales que asume la empresa. La presunción se desvirtuará, además, en aquellos casos en que se requiera permiso expreso de la comisión para contratar una de las cláusulas a las que este artículo se refiere, y ésta lo haya dado.

Si se anula una de las cláusulas a las que se refiere este artículo, conservarán, sin embargo, su validez todas las demás que no hayan sido objeto de la misma sanción.

Cuando una comisión haya rendido concepto previo sobre un contrato de 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”.

#### 4. Clausulado propuesto:

#### 4.2. CONCORDANCIA PROYECTO DE CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO – LEY 142 DE 1994

LEY 142 DE 1994	CLAUSULADO CONTRATO
Art. 10 <b>ARTICULO 10.- Libertad de empresa.-</b> Es derecho de todas las personas organizar y operar empresas que tengan por objeto la prestación de los servicios públicos, dentro de los límites de la Constitución y la ley.	• CLÁUSULA 1.- OBJETO
Art. 9 <b>ARTICULO 9.- Derecho de los usuarios.</b> Los usuarios de los	• CLÁUSULA 7.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

<p>servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:</p> <p>9.1.- Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o a las categorías de los municipios establecida por la ley.</p> <p>9.2.- La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.</p> <p>9.3.- Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.</p> <p>9.4.- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p> <p><b>PARAGRAFO.</b> Las Comisiones de Regulación, en el ejercicio de las funciones conferidas por las normas vigentes, no podrán desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la ley.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 11.OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA</li> <li>• CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL USUARIO</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Art. 14</p> <p><b>ARTICULO 14.- Definiciones.</b> Para</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLAUSULA DEFINICIONES 2.-</li> </ul>

<p>interpretar y aplicar esta ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:</p> <p>14.1.- Acometida. Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.</p> <p>14.2.- Actividad complementaria de un servicio público. Son las actividades a las que también se aplica esta ley, según la precisión que se hace adelante, al definir cada servicio público. Cuando en esta ley se mencionen los servicios públicos, sin hacer precisión especial, se entienden incluidas tales actividades.</p> <p>14.3.- Costo mínimo optimizado: es el que resulta de un plan de expansión de costo mínimo.</p> <p>14.4.- Economías de aglomeración. Las que obtiene una empresa que produce o presta varios bienes o servicios.</p> <p>14.5.- Empresa de servicios públicos oficial. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o estas tienen el 100% de los aportes.</p> <p>14.6.- Empresa de servicios públicos mixta. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50%.</p> <p>14.7.- Empresa de servicios públicos privada. Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLAUSULA 6.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR</li> <li>• CLÁUSULA CELEBRACIÓN 8.-</li> </ul>
--	---

convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares.

14.8.- Estratificación socioeconómica. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

14.9.- Factura de servicios públicos. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

14.10.- Libertad regulada. Régimen de tarifas mediante el cual la comisión de regulación respectiva fijará los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor.

14.11.- Libertad vigilada. Régimen de tarifas mediante el cual las empresas de servicios públicos domiciliarios pueden determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a las comisiones de regulación, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

14.12.- Plan de expansión de costo mínimo. Plan de inversión a mediano y largo plazo, cuya factibilidad técnica, económica, financiera, y ambiental, garantiza minimizar los costos de expansión del servicio. Los planes oficiales de inversión serán indicativos y se harán con el propósito de garantizar continuidad, calidad, y confiabilidad en el suministro del

servicio.

14.13.- Posición dominante. Es la que tiene una empresa de servicios públicos respecto a sus usuarios; y la que tiene una empresa, respecto al mercado de sus servicios y de los sustitutos próximos de éste, cuando sirve al 25% o más de los usuarios que conforman el mercado.

14.14.- Prestación directa de servicios por un municipio. Es la que asume un municipio, bajo su propia personalidad jurídica, con sus funcionarios y con su patrimonio.

**14.15. MODIFICADO LEY 689 DE 2001, ART. 1.**

Productor marginal independiente o para uso particular. Es la persona natural o jurídica que utilizando recursos propios y técnicamente aceptados por la normatividad vigente para cada servicio, produce bienes o servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos para sí misma o para una clientela compuesta exclusivamente por quienes tienen vinculación económica directa con ella o con sus socios o miembros o como subproducto de otra actividad principal.

14.16.- Red interna. Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

14.17.- Red local. Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se regirá por el Decreto 951 de

1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta ley.

14.18.- Regulación de los servicios públicos domiciliarios. La facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de esta ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos.

14.19.- Saneamiento básico. Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

**14.20.- MODIFICADO LEY 689 DE 2001, ART. 1.**

Servicios públicos. Son todos los servicios y actividades complementarias a los que se aplica esta ley.

14.21.- Servicios públicos domiciliarios. Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se definen en este capítulo.

14.22.- Servicio público domiciliario de acueducto. Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

14.23.- Servicio público domiciliario de alcantarillado. Es la recolección

municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

**14.24.- MODIFICADO LEYES 632 DE 2000 Y 689 DE 2001, ART. 1.**

14.24 Servicio Público de Aseo. Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

14.25.- Servicio público domiciliario de energía eléctrica. Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión.

14.26.- Servicio público domiciliario de telefonía pública básica conmutada. Es el servicio básico de telecomunicaciones, uno de cuyos objetos es la transmisión conmutada de voz a través de la red telefónica conmutada con acceso generalizado al público, en un mismo municipio. También se aplicará esta ley a la actividad complementaria de telefonía móvil rural y al servicio de larga distancia nacional e internacional.

Exceptúase la telefonía móvil celular, la cual se regirá, en todos sus aspectos por la ley 37 de 1993 y sus decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyen.

14.27.- Servicio público de larga distancia nacional e internacional. Es el servicio público de telefonía básica conmutada que se presta entre localidades del territorio nacional o entre estas en conexión con el exterior.

14.28.- Servicio público domiciliario de gas combustible. Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria.

14.29.- Subsidio. Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.

14.30.- Superintendencia de servicios públicos. Es una persona de derecho público adscrita al Ministerio de Desarrollo que tendrá las funciones y la estructura que la ley determina. En la presente ley se aludirá a ella por su nombre, o como "Superintendencia de servicios públicos" o simplemente, "Superintendencia".

14.31.- Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de

<p>servicios públicos.</p> <p>14.32.- Suscriptor Potencial. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos</p> <p>14.33.- Usuario. 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.</p> <p>14.34.- Vinculación económica. Se entiende que existe vinculación económica en todos los casos que definen las legislaciones comercial y tributaria. En caso de conflicto, se preferirá esta última.</p>	
<p style="text-align: center;">Art. 15</p> <p><b>ARTICULO 15.- Personas que prestan servicios públicos.</b> Pueden prestar los servicios públicos:</p> <p>15.1.- Las empresas de servicios públicos.</p> <p>15.2.- Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos.</p> <p>15.3.- Los municipios cuando asuman en forma directa, a través de su administración central, la prestación de los servicios públicos, conforme a lo dispuesto en esta ley.</p> <p>15.4.- Las organizaciones autorizadas conforme a esta ley para prestar servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 1.- OBJETO</li> </ul>

<p>15.5.- Las entidades autorizadas para prestar servicios públicos durante los períodos de transición previstos en esta ley.</p> <p>15.6.- Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que al momento de expedirse esta ley estén prestando cualquiera de los servicios públicos y se ajusten a lo establecido en el parágrafo del Artículo 17.</p>	
<p style="text-align: center;">Art. 18.</p> <p><b>ARTICULO 18.- Objeto.</b> La empresa de servicios públicos tiene como objeto la prestación de uno o más de los servicios públicos a los que se aplica esta ley, o realizar una o varias de las actividades complementarias, o una y otra cosa.</p> <p>Las comisiones de regulación podrán obligar a una empresa de servicios públicos a tener un objeto exclusivo cuando establezcan que la multiplicidad del objeto limita la competencia y no produce economías de escala o de aglomeración en beneficio del usuario. En todo caso, las empresas de servicios públicos que tengan objeto social múltiple deberán llevar contabilidad separada para cada uno de los servicios que presten; y el costo y la modalidad de las operaciones entre cada servicio deben registrarse de manera explícita.</p> <p>Las empresas de servicios públicos podrán participar como socias en otras empresas de servicios públicos; o en las que tengan como objeto principal la prestación de un servicio o la provisión de un bien indispensable para cumplir su objeto, si no hay ya una amplia oferta de este bien o servicio en el mercado. Podrán también asociarse, en desarrollo de su objeto, con personas nacionales o extranjeras, o</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 1.- OBJETO</li> </ul>

<p>formar consorcios con ellas.</p>	
<p style="text-align: center;">Art. 20</p> <p><b>ARTICULO 20.- Régimen de las empresas de servicios públicos en municipios menores y zonas rurales.</b> Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley, y de acuerdo a reglamentación previa de la comisión reguladora pertinente, podrán apartarse de lo previsto en el artículo precedente en los siguientes aspectos:</p> <p>Conc.: Ley 136/94 art.136</p> <p>20.1.- Podrán constituirse por medio de documento privado, que debe cumplir con las estipulaciones del artículo 110 del Código de Comercio, en lo pertinente, y funcionar con dos o mas socios.</p> <p>20.2.- Los títulos representativos de capital que expidan podrán ser objeto de endoso en administración para celebrar respecto a ellos el contrato de depósito de valores, prescindiendo de si están o no inscritos en el Registro Nacional de Valores.</p> <p>Es deber de los alcaldes, personeros e inspectores de policía custodiar temporalmente, por petición de los tenedores, los títulos a los que se refiere el inciso anterior, y atender las instrucciones de los tenedores, para facilitar su depósito, en una sociedad administradora de depósitos centrales de valores.</p> <p>Los mismos funcionarios tomarán las medidas que les permitan verificar la legitimidad, integridad y autenticidad de los valores que se les encomienden, y expedirán el correspondiente recibo de constancia, con copia para los tenedores y su archivo. El Gobierno reglamentará la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 1.- OBJETO</li> </ul>

<p>materia.</p>	
<p style="text-align: center;">Art. 95</p> <p><b>ARTICULO 95.- Facultad de exigir aportes de conexión.</b> Los aportes de conexión pueden ser parte de la tarifa; pero podrán pagarse, entre otras formas, adquiriendo acciones para el aumento de capital de las empresas, si los reglamentos de estas lo permiten. Se prohíbe el cobro de derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2, 3.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 7.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Art. 96</p> <p><b>ARTICULO 96.- Otros cobros tarifarios.</b> Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.</p> <p>En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos.</p> <p>Las comisiones de regulación podrán modificar las fórmulas tarifarias para estimular a las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía y acueducto a hacer inversiones tendientes a facilitar a los usuarios la mejora en la eficiencia en el uso de la energía o el agua, si tales inversiones tienen una tasa de retorno económica suficiente para justificar la asignación de los recursos en condiciones de mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA</li> <li>• CLÁUSULA 31.- INTERÉS DE MORA</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Art. 114</p> <p><b>ARTICULO 114.- Presentaciones personales.</b> No será necesaria la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 36.- RECURSOS</li> </ul>

<p>presentación personal del interesado para hacer las peticiones o interponer los recursos, ni para su trámite.</p>	
<p style="text-align: center;">Art. 128</p> <p><b>ARTICULO 128.- Contrato de servicios públicos.</b> 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.</p> <p>Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aún cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.</p> <p>Los contratos entre quienes presten el servicio de larga distancia nacional e internacional y sus usuarios se someterán a las reglas del contrato de servicios públicos que contiene esta ley.</p> <p>Las comisiones de regulación podrán señalar, por vía general, los casos en los que el suscriptor podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la empresa, en la forma en que lo determinen las comisiones, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 4.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Art. 129</p> <p><b>ARTICULO 129.- Celebración del contrato.</b> Existe contrato de servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 7.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</li> </ul>

<p>públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.</p> <p>En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión de todos los contratos de servicios públicos domiciliarios, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 8.- CELEBRACIÓN</li> <li>• CLAUSULA 42.- CESIÓN DEL CONTRATO</li> </ul>
<p>Art.130. modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 <b>ARTICULO 130.- MODIFICADO LEY 689 DE 2001, ART. 18.</b> <b>Partes del contrato.</b> Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.</p> <p>El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.</p> <p>Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 3.- PARTES</li> <li>• CLÁUSULA 23.- COBRO DE TARIFAS ADEUDADAS</li> </ul>

<p>responsables la aplicación del artículo que trata sobre los “deberes especiales de los usuarios del sector oficial.</p> <p><b>Parágrafo.</b> Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos periodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma</p>	
<p>Art. 131</p> <p><b>ARTICULO 131.- Deber de informar sobre las condiciones uniformes.</b> Es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.</p> <p>Las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 9.- PUBLICIDAD</li> <li>• CLÁUSULA 10.- DEBER DE INFORMAR</li> </ul>
<p>Art. 132</p> <p><b>ARTICULO 132.- Régimen legal del contrato de servicios públicos.</b> El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en esta ley, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las empresas de servicios públicos, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.</p> <p>Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas. Al definir los efectos fiscales del</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 4.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO</li> </ul>

<p>contrato de servicios públicos, se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebrado con cada usuario en particular.</p>	
<p style="text-align: center;">Art. 133</p> <p><b>ARTICULO 133.- Abuso de la posición dominante.</b> Se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos, en los contratos a los que se refiere este libro, en las siguientes cláusulas:</p> <p>133.1.- Las que excluyen o limitan la responsabilidad que corresponde a la empresa de acuerdo a las normas comunes; o las que trasladan al suscriptor o usuario la carga de la prueba que esas normas ponen en cabeza de la empresa;</p> <p>133.2.- 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;</p> <p>133.3.- Las que condicionan al consentimiento de la empresa de servicios públicos el ejercicio de cualquier derecho contractual o legal del suscriptor o usuario;</p> <p>133.4.- 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;</p> <p>133.5.- Las que limitan la libertad de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLAUSULA 40. – MODIFICACIONES</li> <li>• CLAUSULA 44.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</li> </ul>

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 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;

133.6.- Las que imponen al suscriptor o usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede;

133.7.- 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;

133.8.- 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;

133.9.- Las que sujetan a término o a condición no previsto en la ley el uso de los recursos o de las acciones que tiene el suscriptor o usuario; o le permiten a la empresa hacer oponibles al suscriptor o usuario ciertas excepciones que, de otra forma, le serían inoponibles; o impiden al suscriptor o usuario utilizar remedios judiciales que la ley pondría a su alcance;

133.10.- Las que confieren a la empresa mayores atribuciones que al suscriptor o usuario en el evento de que sea preciso someter a decisiones arbitrales o de amigables componedores las controversias que

surjan entre ellos;

133.11.- Las que confieren a la empresa la facultad de elegir el lugar en el que el arbitramento o la amigable composición han de tener lugar, o escoger el factor territorial que ha de determinar la competencia del juez que conozca de las controversias;

133.12.- Las que confieren a la empresa plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones, o para la aceptación de una oferta;

133.13.- Las que confieren a la empresa la facultad de modificar sus obligaciones cuando los motivos para ello sólo tienen en cuenta los intereses de la empresa;

133.14.- Las que presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario, a no ser que:

a.- Se dé al suscriptor o usuario un plazo prudencial para manifestarse en forma explícita, y

b.- Se imponga a la empresa la obligación de hacer saber al suscriptor o usuario el significado que se atribuiría a su silencio, cuando comience el plazo aludido;

133.15.- Las que permiten presumir que la empresa ha realizado un acto que la ley o el contrato consideren indispensable para determinar el alcance o la exigibilidad de las obligaciones y derechos del suscriptor o usuario; y las que la eximan de realizar tal acto; salvo en cuanto esta ley autorice lo contrario;

133.16.- Las que permiten a la

empresa, en el evento de terminación anticipada del contrato por parte del suscriptor o usuario, exigir a éste:

- a.- Una compensación excesivamente alta por el uso de una cosa o de un derecho recibido en desarrollo del contrato, o
- b.- Una compensación excesivamente alta por los gastos realizados por la empresa para adelantar el contrato; o
- c.- Que asuma la carga de la prueba respecto al monto real de los daños que ha podido sufrir la empresa, si la compensación pactada resulta excesiva;

133.17.- Las que limitan el derecho del suscriptor o usuario a pedir la resolución del contrato, o perjuicios, en caso de incumplimiento total o parcial de la empresa;

133.18.- Las que limiten la obligación de la empresa a hacer efectivas las garantías de la calidad de sus servicios y de los bienes que entrega; y las que trasladan al suscriptor o usuario una parte cualquiera de los costos y gastos necesarios para hacer efectiva esa garantía; y las que limitan el plazo previsto en la ley para que el suscriptor o usuario ponga de presente los vicios ocultos de los bienes y servicios que recibe;

133.19.- Las que obligan al suscriptor o usuario a continuar con el contrato por mas de dos años, o por un plazo superior al que autoricen las comisiones por vía general para los contratos con grandes suscriptores o usuarios; pero se permiten los contratos por término indefinido.

133.20.- Las que suponen que las renovaciones tácitas del contrato se extienden por períodos superiores a un año;

133.21.- Las que obligan al suscriptor o usuario a dar preaviso superior a dos meses para la terminación del contrato, salvo que haya permiso expreso de la comisión;

133.22.- Las que obligan al suscriptor o usuario a aceptar por anticipado la cesión que la empresa haga del contrato, a no ser que en el contrato se identifique al cesionario o que se reconozca al cedido la facultad de terminar el contrato;

133.23.- Las que obliguen al suscriptor o usuario a adoptar formalidades poco usuales o injustificadas para cumplir los actos que le corresponden respecto de la empresa o de terceros;

133.24.- Las que limitan el derecho de retención que corresponda al suscriptor o usuario, derivado de la relación contractual;

133.25.- Las que impidan al suscriptor o usuario compensar el valor de las obligaciones claras y actualmente exigibles que posea contra la empresa;

133.26.- Cualesquiera otras que limiten en tal forma los derechos y deberes derivados del contrato que pongan en peligro la consecución de los fines del mismo, tal como se enuncian en el artículo 126 de esta ley.

La presunción de abuso de la posición dominante puede desvirtuarse si se establece que las cláusulas aludidas, al considerarse en el conjunto del contrato, se encuentran equilibradas con obligaciones especiales que asume la empresa. La presunción se

<p>desvirtuará, además, en aquellos casos en que se requiera permiso expreso de la comisión para contratar una de las cláusulas a las que este artículo se refiere, y ésta lo haya dado.</p> <p>Si se anula una de las cláusulas a las que se refiere este artículo, conservarán, sin embargo, su validez todas las demás que no hayan sido objeto de la misma sanción.</p> <p>Cuando una comisión haya rendido concepto previo sobre un contrato de 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.</p>	
<p>Art. 134</p> <p><b>ARTICULO 134.- Del derecho a los servicios públicos domiciliarios.</b> Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLAUSULA 6.- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR</li> <li>• CLÁUSULA 7.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</li> </ul>
<p>Art. 135</p> <p><b>ARTICULO 135.- De la propiedad de las conexiones domiciliarias.</b> La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.</p> <p>Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL USUARIO</li> <li>• CLAUSULA 43.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS</li> </ul>

<p>ellos.</p> <p>Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.</p>	
<p>Art. 136</p> <p><b>ARTICULO 136.- Concepto de falla en la prestación del servicio.</b> La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.</p> <p>El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio.</p> <p>La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 11.OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA</li> <li>• CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA</li> <li>• CLÁUSULA 34.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</li> </ul>
<p>Art. 137</p> <p><b>ARTICULO 137.- Reparaciones por falla en la prestación del servicio.</b> La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:</p> <p>137.1.- A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 25.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN</li> </ul>

<p>descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.</p> <p>137.2.- A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.</p> <p>137.3.- A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.</p> <p>La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.</p> <p>No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.</p>	
<p style="text-align: center;">Art. 138</p> <p><b>ARTICULO 138.- Suspensión de común acuerdo.</b> Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 24.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Art. 140</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 14.- DERECHOS</li> </ul>

<p><b>ARTICULO 140.- MODIFICADO LEY 689 DE 2001, ART. 19.</b>  El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:</p> <p>La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.</p> <p>Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.</p> <p>Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.</p> <p>Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.</p>	<p>DE LA PERSONA  PRESTADORA</p>
<p>Art. 141  <b>ARTICULO 141.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio.</b> El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA</li> <li>• CLAUSULA 41.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO</li> </ul>

<p>Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.</p> <p>La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.</p> <p>La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.</p>	
<p>Art. 142</p> <p><b>ARTICULO 142.- Restablecimiento del servicio.</b> Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.</p> <p>Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 11.OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA</li> <li>• CLÁUSULA 28.- REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO</li> </ul>
<p>Art. 144</p> <p><b>ARTICULO 144.- De los medidores individuales.</b> Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 11.OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA</li> <li>• CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DEL USUARIO</li> </ul>

<p>necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.</p> <p>La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.</p> <p>No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.</p> <p>Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.</p>	
<p style="text-align: center;">Art. 145</p> <p><b>ARTICULO 145.- Control sobre el funcionamiento de los medidores.</b> Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA OBLIGACIONES DEL USUARIO 12.- DEL</li> </ul>

<p>retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.</p>	
<p style="text-align: center;">Art. 146</p> <p><b>ARTICULO 146.- La medición del consumo, y el precio en el contrato.</b>  La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.</p> <p>Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.</p> <p>Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.</p> <p>La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 11.OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA</li> <li>• CLÁUSULA 12.- OBLIGACIONES DEL USUARIO</li> <li>• CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA</li> <li>• CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL USUARIO</li> <li>• CLÁUSULA 21.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN</li> </ul>

omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

En cuanto al servicio de aseo, se aplican los principios anteriores, con las adaptaciones que exige la naturaleza del servicio y las reglas que esta ley contiene sobre falla del servicio; entendiéndose que el precio que se exija al usuario dependerá no sólo de los factores de costos que contemplen las fórmulas tarifarias sino en todo caso de la frecuencia con la que se le preste el servicio y del volumen de residuos que se recojan.

En cuanto a los servicios de saneamiento básico y aquellos en que por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, no exista medición individual, la comisión de regulación respectiva definirá los parámetros adecuados para estimar el consumo.

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

En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente ley para elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los

<p>medidores a los estratos 1, 2, 3.</p> <p><b>PARAGRAFO.</b> La comisión de regulación respectiva, en un plazo no superior a tres años a partir de la vigencia de la presente ley, reglamentará los aspectos relativos a este artículo con el fin de evitar traumatismos en la prestación de los servicios objeto de esta ley. (Título VI).</p>	
<p style="text-align: center;">Art. 147</p> <p><b>ARTICULO 147.- Naturaleza y requisitos de las facturas.</b> Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.</p> <p>En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.</p> <p>En las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos podrá preverse la obligación para el suscriptor o usuario de garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.</p> <p><b>PARAGRAFO.</b> Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 11.OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA</li> <li>• CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA</li> <li>• CLÁUSULA 16.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN</li> <li>• CLÁUSULA 18.- FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS</li> <li>• CLÁUSULA 22.- CONDICIONES DE PAGO</li> </ul>

<p>petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.</p>	
<p style="text-align: center;">Art. 148</p> <p><b>ARTICULO 148.- Requisitos de las facturas.</b> Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.</p> <p>En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA</li> <li>• CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL USUARIO</li> <li>• CLÁUSULA 17.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS</li> <li>• CLÁUSULA 19.- PERÍODO DE FACTURACIÓN</li> <li>• CLÁUSULA 20.- SITIO DE ENTREGA</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Art. 149</p> <p><b>ARTICULO 149.- De la revisión previa.</b> Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 11.OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA</li> </ul>

<p>de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.</p>	
<p>Art. 150 <b>ARTICULO 150.-</b> <b>De los cobros inoportunos.</b> Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 14.- DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA</li> </ul>
<p>Art. 152 <b>ARTICULO 152.- Derecho de petición y de recurso.</b> 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL USUARIO</li> <li>• CLÁUSULA 22.- CONDICIONES DE PAGO</li> <li>• CLÁUSULA 35.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS</li> </ul>
<p>Art. 153 <b>ARTICULO 153.- De la oficina de peticiones y recursos.</b> Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "oficina de peticiones, quejas y recursos", la cual tiene la 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 35.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS</li> </ul>

<p>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 style="text-align: center;">Art. 154</p> <p><b>ARTICULO 154.- De los recursos.</b> 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 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 36.- RECURSOS</li> </ul>

<p>condiciones uniformes del contrato.</p> <p>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 style="text-align: center;">Art. 155</p> <p><b>ARTICULO 155.- Del pago y de los recursos.</b> 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.</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA 36.- RECURSOS</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Art. 158</p> <p><b>ARTICULO 158.- Del término para responder el recurso.</b> 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 auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA. 38.- TÉRMINOS PARA RESPONDER QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS</li> </ul>

<p>Art. 159 modificado artículo 20 de la Ley 689 de 2001</p> <p><b>ARTICULO 159.- MODIFICADO LEY 689 DE 2001, ART. 20.</b></p> <p><b>De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos.</b> La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.</p> <p>Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.</p> <p>Parágrafo. Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÁUSULA. 37.- RECURSO DE APELACIÓN</li> <li>• CLÁUSULA. 39. NOTIFICACIONES</li> </ul>
---	---