

REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO



Libertad y Orden

RESOLUCIÓN CRA N° 433 de 2007
(26 de Diciembre de 2007)

"Por la cual se presenta el proyecto de resolución ***Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre la protección de los derechos de los usuarios, para la terminación del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo***" y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

En ejercicio de las facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, en los Decretos 1524 de 1994; 2882 y 2883 de 31 de julio de 2007, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 2 de la Constitución Política consagra como uno de los fines esenciales del Estado, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan;

Que el inciso 3 del artículo 78 de la Constitución Política establece que el Estado garantizará la participación de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen;

Que la Corte Constitucional, en Sentencia C-150/03, definió cuatro criterios guía para la participación ciudadana frente a las Comisiones de Regulación; a saber: (i) que los ciudadanos reciban la información correspondiente sobre el contenido proyectado de la futura regulación de manera oportuna; (ii) que puedan presentar propuestas; (iii) que las propuestas que presenten sean consideradas por la comisión de regulación competente en cada caso; y (iv) que la Comisión responda motivadamente las propuestas que se le formulen en relación con la regulación que por su especial trascendencia despertó el interés de los usuarios;

Que el decreto 2696 de 2004 definió las reglas mínimas para garantizar la divulgación y participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación;

Que para garantizar la participación ciudadana de que trata la Carta Fundamental, la normatividad vigente y el citado pronunciamiento de la Corte Constitucional, se hace necesario establecer el procedimiento para la divulgación, discusión con la comunidad y consultas públicas sobre la regulación para la terminación del contrato para la prestación del servicio público de aseo por parte de los suscriptores y/o usuarios del contrato;

Que en mérito de lo anterior,

RESUELVE:

Hoja 2 de la RESOLUCIÓN CRA No. 433 de 2007 "Por la cual se presenta el proyecto de resolución *"Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre la protección de los derechos de los usuarios, para la terminación del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo"* y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"

ARTÍCULO 1.- Hacer público el proyecto de resolución *"Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre la protección de los derechos de los usuarios, para la terminación del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo"* y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector", en los siguientes términos:

"RESOLUCIÓN CRA N°..... de"

"Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre la protección de los derechos de los usuarios, para la terminación del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

En ejercicio de las facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, en los Decretos 1524 de 1994; 2882 y 2883 de 31 de julio de 2007, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 333 de la Constitución Política señala que: *"La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa tiene una función social que implica obligaciones"*;

Que de conformidad con el artículo 365 de la Constitución Política, los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y es deber de éste asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional;

Que en el numeral 9.2 del artículo 9 de la ley 142 de 1994 se incluyó como derecho de los usuarios, *"La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización"*;

Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 14.31 ídem, suscriptor es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos;

Que en el numeral 14.33 del artículo 14 de la ley 142 de 1994 se define "usuario" como la "Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor";

Que según lo establecido en el numeral 14.24 ídem el 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"*;

Que de acuerdo con lo señalado en el parágrafo del artículo 16 de la ley 142 de 1994 *"Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y saneamiento básico será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad"*;

Hoja 3 de la **RESOLUCIÓN CRA No. 433 de 2007** "Por la cual se presenta el proyecto de resolución *"Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre la protección de los derechos de los usuarios, para la terminación del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo"* y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"

Que de conformidad con el artículo 73 de la ley 142 de 1994 *"Las comisiones de regulación tienen la función de 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 abuso de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad. Para ello, tendrán las siguientes funciones y facultades especiales:(...);*

Que el numeral 73.21 señala que corresponde a las comisiones de regulación señalar, de acuerdo con la ley, *"...criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario";*

Que en el inciso segundo del artículo 95 de la ley 142 de 1994, se establece que *"Se prohíbe el cobro de derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes...";*

Que conforme a lo señalado en el artículo 128 de la ley 142 de 1994, las empresas están obligadas no sólo a las disposiciones expresamente pactadas, sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del respectivo servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes;

Que según lo establecido en el inciso primero del artículo 132 de la ley 142 de 1994, *"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";*

Que el artículo 133 de la ley 142 de 1994 establece que *"se presume que hay abuso de posición dominante de la empresa de servicios públicos, en los contratos a los que se refiere este libro, en las siguientes cláusulas: (...) 133.21 Las que obliguen al suscriptor o usuario a dar preaviso superior a dos meses para la terminación del contrato, salvo que haya permiso expreso de la comisión. (...);*

Que según lo establecido en el numeral 133.26 del artículo 133 de la ley 142 de 1994, el hecho de incluir cláusulas que limiten los derechos y deberes derivados del contrato que pongan en peligro la consecución de los fines del mismo se presume abuso de posición dominante por parte de las empresas de servicios públicos domiciliarios;

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 138 de la misma ley, se establece la posibilidad de dar por terminado o suspender el contrato de servicios públicos cuando exista acuerdo entre el suscriptor o usuario, la empresa y los terceros que puedan resultar afectados;

Que mediante la resolución CRA 376 de 2006, se expidió el nuevo modelo de contrato de servicio público de carácter indicativo para el servicio público de aseo;

Que la cláusula No. 38 del modelo contenido en el artículo 1 de la resolución CRA 376 de 2006, establece los eventos en los que procede la terminación del contrato de servicios públicos y el trámite que debe adelantarse para el efecto;

Que la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-263 de 1996, al referirse al contrato de servicios públicos, sostuvo que *"...dicha relación jurídica no solo se gobierna por las estipulaciones contractuales y el derecho privado, sino por el derecho público, contenido en las normas de la Constitución y de la Ley, que establecen el régimen o estatuto jurídico de los servicios públicos domiciliarios, las cuales son de orden público y de imperativo cumplimiento, porque están destinadas a asegurar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios, el ejercicio, la efectividad y la protección de los derechos de los usuarios y a impedir que las empresas de servicios públicos abusen de su posición dominante...";*

Hoja 4 de la RESOLUCIÓN CRA No. 433 de 2007 "Por la cual se presenta el proyecto de resolución *"Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre la protección de los derechos de los usuarios, para la terminación del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo"* y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"

Que teniendo en cuenta que las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos se fundamentan en la Constitución y la ley y que, en consecuencia, hacen parte del régimen o estatuto jurídico aplicable a la prestación de los servicios públicos domiciliarios considerado de orden público, la estricta observancia de las mismas es obligatoria para las partes, que implica en estricto sentido de derechos pero también obligaciones para ambas;

Que el artículo 1602 del Código Civil preceptúa: *"Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales"*;

Que mediante el artículo 1603 ídem se dispuso que *"Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley pertenecen a ella"*;

Que la Honorable Corte Constitucional señala en la sentencia C-993 de 2006 que *"según la doctrina jurídica, la autonomía de la voluntad privada es la facultad reconocida por el ordenamiento positivo a las personas para disponer de sus intereses con efecto vinculante y, por tanto, para crear derechos y obligaciones, con los límites generales del orden público y las buenas costumbres, para el intercambio de bienes y servicios o el desarrollo de actividades de cooperación"*;

Que la Corte Constitucional en la sentencia mencionada afirma *"que la autonomía de la voluntad goza de pleno respaldo constitucional, siempre y cuando no atente contra el orden jurídico y los derechos de los demás"*;

Que el decreto 1713 de 2002, en su artículo 1º, definió al multiusuario del servicio público de aseo en el siguiente sentido: *"Son todos aquellos usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio ordinario de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin (...)"*;

Que de conformidad con el inciso 7 del artículo 146 de la ley 142 de 1994 *"... 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"*;

Que el inciso segundo del artículo 152 de la ley 142 de 1994, establece que: *"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"*;

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 13 de la ley 153 de 1887, es aceptada la costumbre como fuente del derecho, siempre con carácter subordinado y subsidiario al ordenamiento positivo, sin que sea posible predicar lo mismo de la costumbre contraria a tal ordenamiento, según lo dispuesto en el artículo 8 del Código Civil;

Que el artículo 15 del Código Civil enseña que: *"Podrán renunciarse los derechos conferidos por las leyes, con tal que sólo miren al interés individual del renunciante, y que no esté prohibida la renuncia"*;

Que existiendo, en el marco de un contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de aseo, derechos y mutuas obligaciones entre las partes, en aras de garantizar el derecho de los usuarios a escoger libremente el prestador de su servicio como el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con la suscripción de tales contratos, y así procurar una debida y sostenible

Hoja 5 de la **RESOLUCIÓN CRA No. 433 de 2007** "Por la cual se presenta el proyecto de resolución **"Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre la protección de los derechos de los usuarios, para la terminación del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo"** y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"

prestación del servicio, resulta necesario precisar regulatoriamente las condiciones para la terminación del contrato de prestación de dicho servicio público;

Que en merito de lo expuesto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico,

RESUELVE

ARTÍCULO 1.- OBJETO. La presente resolución tiene por objeto establecer, de acuerdo con la ley, las condiciones a las que deberán sujetarse los prestadores del servicio público de aseo para dar por terminado el contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo y la celebración de dicho contrato con un nuevo prestador.

ARTÍCULO 2.- CAUSALES PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO. El suscriptor y/o usuario, mediante petición escrita o verbal, podrá solicitar al prestador del servicio la terminación del contrato para la prestación del servicio público de aseo. La terminación podrá darse, por una cualquiera de las siguientes causas:

- 1. Por mutuo acuerdo, entre el suscriptor y/o usuario y el prestador del servicio.
- 2. Por vencimiento del término previsto en el contrato de prestación del servicio público de aseo cuando este sea a término fijo, previo cumplimiento del preaviso el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.
- 3. En el caso de contratos a término indefinido, el mismo podrá terminarse unilateralmente previo cumplimiento del preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.
- 4. Cuando se presente y se demuestre la ocurrencia de la falla en la prestación del servicio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 137 de la ley 142 de 1994.
- 5. Por demolición del inmueble.

PARAGRAFO. En todo caso, la terminación del contrato para la prestación del servicio público de aseo sólo podrá darse siempre y cuando exista otra persona prestadora que asuma la obligación de suministrarlo o se cumplan las condiciones para constituirse como productor de servicios marginales, independiente o para uso particular, lo cual deberá acreditarse ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 16 de la ley 142 de 1994.

ARTÍCULO 3.- REQUISITOS DE LA SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO. Para efectos de la terminación, el suscriptor y/o usuario deberá mediante escrito firmado, manifestar ante la empresa prestadora, de forma explícita e inequívoca, su deseo de querer dar por terminado el contrato para la prestación del servicio público de aseo. Indicando expresa y claramente sus nombres y apellidos completos, documento de identidad, dirección del inmueble receptor del servicio y el código o número de contrato que permita identificar al suscriptor y/o usuario dentro del catastro de la persona prestadora que realiza la facturación conjunta.

Cuando la persona prestadora del servicio de aseo lo requiera, deberá cumplirse con el preaviso definido en el contrato de prestación del servicio público de aseo el cual en ningún caso podrá ser superior a dos (2) meses.

Adjunto al escrito de manifestación a que hace referencia el presente artículo, el suscriptor y/o usuario, deberá adjuntar, los siguientes documentos, según sea el caso:

- 1. Constancia expedida por el prestador que asumirá la prestación del servicio en la que conste su disposición de prestarlo.

Hoja 6 de la **RESOLUCIÓN CRA No. 433 de 2007** "Por la cual se presenta el proyecto de resolución **"Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre la protección de los derechos de los usuarios, para la terminación del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo"** y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"

- 2. Para el caso de los productores marginales, se deberá aportar la constancia expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la que conste que la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad, de conformidad con lo previsto en el párrafo del artículo 16 de la ley 142 de 1994.

ARTÍCULO 4.- REQUISITOS PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO POR PARTE DE SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS ACOGIDOS A LA OPCIÓN DE MULTIUSUARIOS. Para efectos de la terminación del contrato por parte de los suscriptores y/o usuarios que se encuentran bajo la opción tarifaria de multiusuarios, deberán presentar la solicitud el representante legal de la copropiedad o propiedad horizontal a la persona prestadora del servicio de aseo, adjuntando adicionalmente a los documentos y requisitos requeridos en el artículo tercero de la presente resolución, copia del acta de la junta de administración, del consejo de administración, o de la asamblea de copropietarios según corresponda, en la que conste clara e inequívocamente la manifestación y consecuente decisión debidamente adoptada en el sentido de querer dar por terminado el contrato del servicio público de aseo. Adicionalmente, en la solicitud debe señalarse la relación de suscriptores que conforman el multiusuario con sus datos identificadores de acuerdo con el catastro de suscriptores. Lo anterior salvo que el servicio público de aseo se preste bajo la modalidad de asignación de Área de Servicio Exclusivo.

PARAGRAFO. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de aseo no podrán exigir requisitos adicionales a los establecidos en los artículos segundo y tercero de la presente resolución para la terminación del contrato de servicio público de aseo.

ARTÍCULO 5.- EXCEPCIONES A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO.- No será procedente la terminación del contrato del servicio público de aseo cuando no exista otra persona prestadora en disposición de brindar el servicio de aseo, salvo que se trate de un productor marginal, independiente o para uso particular y se cuente con la verificación favorable de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de conformidad con lo previsto en el párrafo del artículo 16 de la ley 142 de 1994.

Tampoco es procedente la terminación del contrato del servicio de aseo cuando éste se preste bajo la modalidad de Área de Servicio Exclusivo.

ARTÍCULO 6.- DE LA PETICIÓN DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El suscriptor y/o usuario puede presentar peticiones de terminación de contrato y para ello no requiere de presentación personal, luego pueden ser remitidas vía correo o cualquier otro medio. En todo caso, el prestador del servicio deberá dejar constancia de recibo a cada solicitante.

Las peticiones de terminación se tramitarán en las oficinas de la persona prestadora o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los prestadores para el efecto.

El prestador del servicio público de aseo que reciba la solicitud de terminación pondrá sello de recibido o dejará constancia por cualquier medio idóneo respecto de la fecha de radicación de la solicitud y para darle tramite no exigirá ningún otro requisito adicional a los señalados para tal efecto en el artículo tercero de esta resolución. El prestador respecto del cual se solicita la terminación no podrá negarla aludiendo falta de capacidad legal, técnica u operativa del prestador al cual se pretende vincular el suscriptor y/o usuario. Tampoco podrá exigir para el efecto, que el suscriptor y/o usuario del contrato se encuentre a paz y salvo.

Las peticiones de terminación serán tramitadas de conformidad con lo establecido en el artículo 152 y siguientes de la ley 142 de 1994 y de acuerdo con lo señalado en el artículo 5 y siguientes del Código Contencioso Administrativo y no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

Hoja 7 de la **RESOLUCIÓN CRA No. 433 de 2007** "Por la cual se presenta el proyecto de resolución **"Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre la protección de los derechos de los usuarios, para la terminación del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo"** y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"

Habrà lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas sin atender las exigencias previstas en la presente resolución.

PARÁGRAFO 1.- Las peticiones verbales se resolverán en los términos que la ley señala para tal efecto. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo tercero de esta resolución y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

PARÁGRAFO 2. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se aceptó y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 3. Si vencido el término de los 15 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud ante el prestador, éste no se ha pronunciado, se entenderá que la solicitud de terminación del contrato ha sido de plano aceptada.

ARTÍCULO 7.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Las peticiones en interés particular, así como los recursos que presente un suscriptor y/o usuario con el propósito de dar por terminado el contrato para la prestación del servicio público de aseo, deberán ser resueltas por parte del prestador dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la petición y/o recurso, la cual deberá constar en la solicitud de terminación.

Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la petición o el recurso ha sido resuelto de plano en forma favorable al peticionario salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora.

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la adopción de decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto, así como la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, además de poder vincularse con otro prestador del servicio público domiciliario de aseo.

ARTÍCULO 8.- DE LOS RECURSOS. Los recursos que proceden contra el acto que resuelve la petición de terminación del contrato se registrarán sin perjuicio de las disposiciones contenidas en la ley 142 de 1994 por las siguientes reglas:

a) Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

b) El recurso de reposición debe interponerse por escrito, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los prestadores para el efecto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la persona prestadora ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en la oficina designada para ello. El funcionario encargado de resolverlo será la persona asignada de conformidad con lo previsto en el artículo 156 de la ley 142 de 1994.

c) Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

170

Hoja 8 de la **RESOLUCIÓN CRA No. 433 de 2007** "Por la cual se presenta el proyecto de resolución *"Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre la protección de los derechos de los usuarios, para la terminación del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo"* y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"

d) El recurso de apelación podrá interponerse como subsidiario del recurso de reposición y procede contra el acto que resuelva la solicitud de terminación, pudiendo interponerse ante el prestador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El prestador deberá remitirlo junto con el expediente respectivo dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que ésta lo resuelva.

ARTÍCULO 9.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la notificación personal se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto. Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, si ésta es escrita.

Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se fijará edicto en lugar público de la respectiva oficina donde se presentó la solicitud, por el término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive del acto que resuelva bien sea la solicitud de terminación del contrato o el recurso de reposición.

A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos de trámite o preparatorios y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los artículos 43 y 44 ibidem.

ARTÍCULO 10.- INFORMACIÓN DE LA NOVEDAD EN CASO DE FACTURACIÓN CONJUNTA. Cuando el prestador del servicio público de aseo respecto del cual se solicita la terminación del contrato, tenga un convenio vigente de facturación conjunta con otro prestador, el primero deberá informar la novedad al facturador, quien la registrará en la respectiva base de datos. Así mismo deberá informar lo pertinente al prestador respecto del cual operará la nueva vinculación, quien a su vez deberá asumir los trámites necesarios para garantizar la facturación conjunta, cuando fuere el caso.

El informe que se envíe por parte del prestador del servicio público de aseo que reporta la novedad al facturador del servicio público domiciliario de aseo, deberá contener una relación detallada de los suscriptores y/o usuarios con los que se haya terminado el contrato del servicio de aseo, indicando para ello nombre, dirección, ciclo de facturación y código o número de contrato y demás datos identificadores requeridos según el convenio de facturación conjunta.

El facturador del servicio público domiciliario de aseo no recibirá, ni tramitará solicitudes de terminación del servicio público de aseo en forma directa sino por solicitud de los prestadores del servicio público de aseo con los que tenga convenio de facturación o por orden de autoridad competente.

Dentro de las novedades que reporte el prestador del servicio público de aseo al facturador del servicio, sobre los suscriptores y/o usuarios con quienes se haya terminado el contrato, deberán registrarse además aquellas que resulten de forzosa aceptación en los casos en que, habiéndose agotado el trámite de los recursos, opere el silencio administrativo positivo.

ARTÍCULO 11.- VIGENCIA. La presente resolución rige a partir del momento de su publicación en el Diario Oficial y modifica todas las disposiciones que le sean contrarias.

Hoja 9 de la RESOLUCIÓN CRA No. 433 de 2007 "Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre la protección de los derechos de los usuarios, para la terminación del contrato de servicios públicos para la prestación del servicio de aseo" y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"

"PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE"

"Dada en Bogotá, D.C., a los días del mes de de"

JUAN LOZANO RAMIREZ
Presidente

CLARA LUCIA URIBE PAYARES
Directora Ejecutiva


ARTÍCULO 2.- La Directora Ejecutiva invita a los agentes del sector, a los usuarios, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que remitan observaciones o sugerencias a la propuesta consagrada en el artículo 1º de la presente resolución, así como a los soportes técnicos que también se harán públicos en la página Web www.cra.gov.co


ARTÍCULO 3.- Las observaciones, reparos o sugerencias se recibirán en las instalaciones de la CRA ubicadas en la Carrera 13 número 28-01, piso 5º de Bogotá, D.C., en el correo electrónico participacion@cra.gov.co o en el fax 3509393. El Subdirector Técnico de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, recibirá las observaciones, reparos o sugerencias, y atenderá las solicitudes de información sobre el proyecto, durante el término de **noventa días (90) contados** a partir de la publicación de esta resolución.

ARTÍCULO 4.- Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los 26 días del mes de diciembre de 2007


JUAN LOZANO RAMIREZ
Presidente


CLARA LUCIA URIBE PAYARES
Directora Ejecutiva