



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20204370000341

Fecha: 05/02/2020

GD-F-007 V.12

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.

Señores  
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO  
Carrera 12 No. 97 – 80, Piso 2  
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta al Radicado 20205290070602 del 23 de enero de 2020. Respuesta a Derecho de Petición. Radicado CRA 20200120006191 del 22 de enero de 2020.

Respetados señores:

Esta entidad recibió la comunicación citada en el asunto, mediante la cual, se recibió traslado por parte de su Despacho de la queja presentada por un denunciante anónimo, contra Empresas Municipales de Santander de Quilichao E.S.P., donde se manifiesta lo siguiente:

*"... La empresa Emquilichao de la población no está dando el valor del subsidio a estratos 1 y 2 como es porque solo da un 15 por ciento al estrato dos. Mi (sic) me llega caro el recibo me quejo miles de veces no me paran bolas igual que a los demás usuarios. nadie (sic) dice nada y la ley 142 de 1994 dice otra cosa. porque (sic) no se cumple. ganan millones cada mes y no invierten en nada ni siquiera limpian las zonas verdes .el (sic) aseo son 20.000 mil es más caro el aseo que la energía ..porque los alcaldes hacen lo que les da la gana se quedan con el dinero de los usuarios .y un local en el centro le ponen otro estrato?. más (sic) bajo para que pague menos? Porque un comerciante accede al subsidio y la gente vulnerable no.? Que pasa con esta empresa Emquilichao .hagan algo .y digan (sic) exactamente cuánto debo recibir de subsidio si soy estrato 2? Tengo razón o no."*

Sobre el particular, esta Coordinación se permite dar respuesta a los puntos planteados por el peticionario, los cuales serán agrupados de la siguiente manera:

1. **"La empresa Emquilichao ... no está dando el valor del subsidio a estratos 1 y 2 como es, porque solo da un 15 por ciento al estrato dos."**
2. **"Cuánto debo recibir de subsidio si soy estrato 2?"**
3. **Por qué un comerciante accede al subsidio y la gente vulnerable no?"**



Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221  
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6  
www. superservicios.gov.co



No: 20203. 10031922 Cód veri: 97223

Fecha: 10-FEB 2020 04:38 PM

No Páginas: 4 No Anexos: Anex Desc:

Remitente: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y  
SANEAMIENTO BÁSICO

Bogotá D.C. Carrera 12 # 97-80, Piso 2, Tel: 4873820

Frente al tema se subsidios y contribuciones, es preciso advertir en primer lugar lo definido en la Ley 1450 de 2011 (...) Artículo 125. *Subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.*

*Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%). (...)*

En tal sentido verificando lo reportado en el Sistema Único de Información SUI por parte del prestador EMPRESAS MUNICIPALES DE SANTANDER DE QUILICHAO E.S.P., se pudo evidenciar la existencia del Acuerdo No. 18 del 21 de diciembre de 2017 definido por el Concejo Municipal de dicho municipio, en el cual se establecieron porcentajes de subsidios y contribuciones como se muestra a continuación:

USO / ESTRATO	Subsidio / Contribución
Estrato 1	45%
Estrato 2	15%
Estrato 3	6.5%
Estrato 4	0
Uso industrial	30%
Uso comercial	50%
Uso oficial	0

Fuente: Acuerdo No. 18 del 21 de diciembre de 2017 6

De igual forma, se procedieron a verificar algunas de facturas reportadas en SUI, tomadas de forma aleatoria al cierre de los años 2018 y 2019, evidenciando que en ellas para el servicio de aseo dan aplicación a los subsidios y contribuciones definidos en el Acuerdo No. 18 del 21 de diciembre de 2017.

Es así que, dichos subsidios y contribuciones si bien establecieron determinados porcentajes por parte del Concejo Municipal, no se observa que hayan incurrido en incumplimientos a la Ley 1450 de 2011 en cuanto a los topes que se definen allí, y es con base en ellos en que la empresa operadora del servicio de aseo deberá aplicar a la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria.

#### **4. “Me llega caro el recibo, me quejo miles de veces no me paran bolas”**

Sobre el particular, es preciso indicar que el prestador EMPRESAS MUNICIPALES DE SANTANDER DE QUILICHAO E.S.P. identificado con ID 128, como empresa operadora del servicio de aseo en el área de prestación del municipio de Santander de Quilichao, departamento del Cauca, cuenta con un estudio de costos y tarifas de aseo como aplicación de la Resolución CRA 720 de 2015, la cual entró en vigencia a partir del mes de abril del año 2016, en la que puntualizó: *“Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones”.*

Con relación a la metodología tarifaria, las tarifas del servicio público de aseo son calculadas por cada prestador, dando aplicación a la norma que incluye el desarrollo de precios techo eficientes asociados a siete componentes del servicio: i) Costo de comercialización por factura cobrada – CCS; ii) Costo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas – CBL; iii) Costo de recolección y transporte – CRT; iv) Costo

de Limpieza Urbana por Suscriptor -CLUS, v) Costo de disposición final – CDF, vi) Costo de tratamiento de lixiviados -CTL y vii) Valor base de remuneración de aprovechamiento - VBA.

El CLUS corresponde a la remuneración de las actividades de corte de césped, poda de árboles, limpieza de playas ribereñas y costeras, lavado de áreas públicas e instalación de cestas públicas, costos que antes del 1 de abril de 2016 no se reconocían y no se desarrollaban por parte de los prestadores del servicio.

Dichas actividades se consideran colectivas, lo que significa que todos los ciudadanos, al beneficiarse de un área limpia compartida con la comunidad, deben pagar por el servicio, y que tanto las actividades de Barrido y Limpieza de áreas públicas como las que componen la limpieza urbana (Corte de césped, poda de árboles, etc.), se realizan en las zonas que especifica el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGIRS de cada municipio y/o distrito, con las frecuencias mínimas establecidas en el Decreto 1077 de 2015.

En este sentido, es posible que frente a un inmueble en particular no se realicen dichas actividades, pero que, si se desarrollen en las áreas comunes del municipio y/o distrito aplicando el PGIRS, como parques y plazas públicas, y que, al ser de beneficio común, todos los habitantes pueden disfrutar y por ello, deben aportar en el pago para su mantenimiento. Así mismo, en este marco tarifario se reconoce la remuneración del aprovechamiento debido a que es una actividad del servicio público de aseo.

De esta manera, a partir de estos costos por actividad del servicio, y con base en la cantidad de toneladas de residuos sólidos presentados en el área de prestación del servicio (APS), número de suscriptores, kilómetros de barrido y limpieza, entre otros, es posible determinar la tarifa a cobrar por tipo de suscriptor. Es preciso tener en cuenta que, con las tarifas calculadas y aprobadas con base en los estudios de costos de 2016, estas son sujetas de incrementos periódicos al realizar las correspondientes actualizaciones que establece la norma por indexaciones aplicadas con el IPC – IPCC – IOEXP definido por el DANE y SMLV.

Dentro de las funciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, se encuentran precisamente las relativas al establecimiento de las fórmulas para la fijación de tarifas (artículo 73.11. Ley 142 de 1994), que de acuerdo con el artículo 126 de la misma ley tendrán una vigencia de 5 años.

Sin perjuicio de lo expuesto, se debe tener en cuenta que los usuarios tienen derecho a presentar ante las oficinas de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, peticiones, quejas y recursos, los cuales deben ser respondidos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la petición.

De no otorgarse respuesta por parte de la persona prestadora, dentro de los quince (15) días hábiles operará el silencio administrativo positivo. Este procedimiento es concordante con los Artículos 152 a 159 de la Ley 142 de 1994, éste último modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001 y al operar el mismo, puede ser puesto en conocimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos con el fin que se adopten las medidas procedentes.

Ahora bien, si la empresa da contestación respecto a la petición en la oportunidad establecida para tal fin y el usuario no está de acuerdo con la misma, tiene derecho a interponer el recurso de reposición ante la empresa de servicios públicos y un subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), todo en un mismo escrito dirigido a la empresa, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la respuesta emitida por la empresa.

### 5. "La empresa no limpia las zonas verdes."

Al respecto, se le informa que, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la Ley 142 de 1994, mediante comunicación de fecha 5 de febrero de 2020, esta Coordinación, procedió a requerir a la prestadora, para que se pronunciara sobre esta presunta omisión, que usted señala en su comunicación.

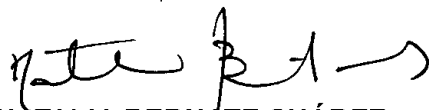
Es importante señalar que, el anterior requerimiento, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste a la prestadora del servicio, y considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

Así las cosas, esta Superintendencia instó a la prestadora, para que responda de manera concreta a sus inquietudes con miras al cumplimiento de lo establecido en la Ley 142 de 1994 (Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios), requiriéndole la atención y repuesta inmediata a la problemática denunciada.

En este contexto, una vez se culmine la revisión y análisis de la información enviada por la empresa, la Superservicios procederá a emitir el pronunciamiento correspondiente, y en el caso que se evidencie una transgresión a la ley, esta entidad adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de sus competencias. Ahora, considerando que el documento fue trasladado con una reserva de identidad del denunciante, se notifica a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, con el objetivo de que, si el denunciante desea información, pueda acceder a esta a través de la oficina donde presentó la denuncia.

Valga señalar, que una vez la empresa suministre la respuesta respectiva, la contestación de fondo a su derecho de petición será otorgada a más tardar dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de la información allegada por la empresa, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y su respectivo parágrafo.

Atentamente,



**NATALIA BERNATE SUÁREZ**

Coordinadora

Grupo de Reacción Inmediata de Aseo

Dirección Técnica de Gestión de Aseo

Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Gloria Paola Hernández - Contratista - Grupo de Reacción Inmediata de Aseo  
Revisó y aprobó: Natalia Bernate Suárez- Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata de Aseo

Expediente Virtual: 2020437170100013E