



**Para contestar cite:**  
Radicado CRA N°: **20210120004561**  
Fecha: **27-01-2021**

Bogotá D.C.,

Señores

**ANÓNIMO N. N.**

Se fija en WEB

**Asunto:** Radicado CRA 2021-321-000257-2 del 13 de enero de 2021.

Respetados Señores;

Acusamos recibo de su comunicación con el radicado del asunto, mediante la cual presenta una queja por la falta de prestación del servicio de aseo y en su comunicación usted manifestó lo siguiente:

*“(...) BUENAS TARDES MI CASA SE ENCUENTRA DESOCUPADA HACE VARIOS MESES Y ME ESTAN COBRANDO EL SERVICIO DE ASEO, ADEMAS NO ESTOY GENERANDO RESIDUOS SOLIDOS. LA EMPRESA ARGUMENTA QUE NO PUEDE REALIZAR DEVOLUCION DE DINERO DE FACTURAS YA CANCELADAS. EL VEHICULO NO REALIZA RECOLECCION DE RESIDUOS EN ESTE LUGAR (...)”*

Sobre el particular, resulta pertinente precisar que en razón a las funciones y facultades de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) establecidas, principalmente en los artículos 73 y 74 de la Ley 142 de 1994<sup>1</sup>, no es competencia de esta Entidad resolver sobre el asunto objeto de su comunicación.

Por lo anterior y, en atención a lo dispuesto por el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA, me permito informarle que su comunicación ha sido trasladada a la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS-SSPD**, para que dicha Entidad siendo la encargada de ejercer en el marco de sus funciones, la inspección, vigilancia y control de las personas prestadoras de los servicios públicos, de efectuar el control tarifario y el cumplimiento de la regulación vigente, en uso de sus facultades y en cumplimiento de sus deberes legales, proceda de conformidad en relación a su petición.

Además de lo anterior y a manera de ilustración, debemos indicar que el Decreto 1077 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio*” en su Título 2, estipuló las previsiones relativas al servicio público de aseo y dispuso que las mismas serían aplicables a las personas prestadoras de residuos aprovechables y no aprovechables, a los usuarios, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, así como a las entidades territoriales y demás entidades con funciones sobre este servicio.

En particular, el Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.2.2.1.4. relativo a la continuidad del servicio, establece que el servicio público de aseo “*(...) se debe prestar en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida, con las frecuencias mínimas establecidas en este capítulo y aquellas que por*

---

<sup>1</sup> “*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*”.



**Para contestar cite:**

Radicado CRA N°: **20210120004561**

Fecha: **27-01-2021**

*sus particularidades queden definidas en el PGIRS, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito (...)*, a su vez el artículo 2.3.2.2.2.1.13. prevé un listado de actividades del servicio público de aseo, entre las que se encuentran; la recolección, transporte, barrido, limpieza de vías y áreas públicas; corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas; transferencia; tratamiento; aprovechamiento; disposición final y lavado de áreas públicas.

Por su parte, la Subsección 3 de la Sección 4 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, establece las normas especiales que regulan la actividad de recolección y transporte, y en el numeral 2 de su artículo 2.3.2.2.3.27. relativo a los requisitos de la actividad de recolección señala que *“(...) Para garantizar la actividad de recolección, las personas prestadoras deberán contar con los equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos. Estos equipos deberán cumplir con las características de los vehículos recolectores definidas en este decreto. El servicio de recolección de residuos no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas (...)”*.

De esta forma, corresponderá al prestador establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, así como determinar las frecuencias y los horarios para la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio, información que deberá publicar en su página web para conocimiento de sus usuarios.

A su vez, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.3.2.2.3.34 citado corresponde al prestador cumplir las rutas y horarios *“(...) de conformidad con los contratos de prestación del servicio público de aseo. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web cuando se disponga de ella (...) para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, en que sea imposible la prestación del servicio, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá implementar las medidas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible (...)”*.

De otra parte, de acuerdo con el artículo 73 de la Ley 142 de 1994 una de las funciones de la CRA es la 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 lo cual, entre otras funciones, podrá establecer fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios públicos.

Ahora bien, de igual forma debe tenerse en cuenta que en el marco de las funciones de esta entidad, la CRA es la encargada de establecer el régimen y la metodología tarifaria aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo, mediante la expedición de disposiciones relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas, por parte del prestador.

Así las cosas, de conformidad con lo previsto en el artículo 88 de la Ley 142 de 1994, al fijar sus tarifas, las personas prestadoras de servicios públicos se someten al régimen de regulación establecido por la



**Para contestar cite:**

Radicado CRA N°: **20210120004561**

Fecha: **27-01-2021**

CRA, el cual podrá incluir las modalidades de libertad regulada y libertad vigilada, o un régimen de libertad, de acuerdo con las reglas previstas en la legislación vigente en la materia, al tipo de servicio y calidad del prestador.

En este sentido, se expidió la Resolución CRA 720 de 2015 *“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”* y en el artículo 44 reguló los descuentos por recolección efectuada sin servicio puerta a puerta, señalando:

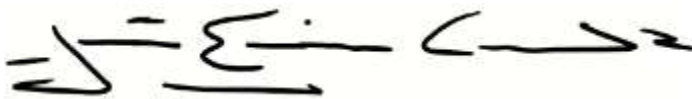
*“(…) Cuando por imposibilidad operativa de la entrada de vehículos o de los operarios del servicio, la recolección de residuos no aprovechables no se realice puerta a puerta, los suscriptores tendrán un descuento del diez por ciento (10%) en el precio máximo correspondiente a la actividad de recolección y transporte, de acuerdo con lo definido en el Decreto 1077 de 2015 o aquel que lo modifique, adicione o sustituya.*

*La persona prestadora aplicará dicho descuento una vez determine la imposibilidad operativa de la prestación de la actividad de recolección puerta a puerta, sin perjuicio de las investigaciones pertinentes que realice el ente de control en caso de incumplimiento (…)”*

La Resolución CRA 720 de 2015 puede ser consulta en el enlace <https://www.cra.gov.co/seccion/ASEO.html>.

Finalmente, en caso de requerir información adicional, le sugerimos comunicarse, al PBX en Bogotá (1) 487 38 20 o a la línea gratuita nacional: 01 8000 517 565 y uno de nuestros asesores atenderá sus inquietudes.

Cordial Saludo,



**JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRÍGUEZ**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Anexo: Traslado Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD - Radicado CRA 20210120004571

Elaboró: Juliana Chinchilla Guerrero  
Revisó: Juan Carlos Garay