



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: **20220120054651**
Fecha: **15-07-2022**

Bogotá, D.C.

Señor
DIEGOMEXIA
Twitter: @DIEGOMEXIA

Asunto: Radicado CRA 2022-321-005905-2 del 12 de julio de 2022

Respetado señor:

Recibimos mediante la comunicación del asunto la siguiente consulta:

“(...) tengo la siguiente inquietud. La ley 142 de 1994 y en el Resolución CRA 457 de 2008, art. 4 dice: Así las cosas, el citado artículo establece el proceso mediante el cual los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado pueden llevar a cabo el retiro del medidor, señalando que se debe entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a dicho retiro el informe de revisión elaborado por parte de un laboratorio acreditado. Si el prestador no cumple con ese tiempo que pasa? Ya han pasado varios meses y no han entregado ese informe”.

Sobre el particular, atendemos su comunicación en los términos de lo establecido en el último inciso del artículo 28¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, precisando que, en virtud de la consulta realizada, esta Comisión no resuelve asuntos particulares, sino que su pronunciamiento constituye orientaciones y puntos de vista de carácter general sobre el tema examinado.

En primer lugar, el artículo 73 de la Ley 142 de 1994, radicó en cabeza de esta Comisión de Regulación 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 competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de posición dominante, y produzcan servicios de calidad”*, y por esta vía, conforme lo prevé el numeral 73.11 del mismo artículo, establecer fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios públicos, cuando ello corresponda, según lo previsto en el artículo 88 de la ley *ibidem*.

Por otra parte, de conformidad con lo estipulado en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, la entidad encargada de ejercer el control, la inspección y vigilancia de las personas prestadoras de los servicios públicos, es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de esta forma, si los suscriptores y/o usuarios consideran que el prestador no cumple con los términos dispuestos en las normas de servicios públicos, podrá acudir a dicho organismo de control.

Para el efecto, en caso de considerar que existe alguna transgresión a las normas de servicios públicos, debe tener en cuenta que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, es la entidad encargada de vigilar y controlar el cumplimiento de las normas a las que están sometidos los prestadores de servicios públicos, vigilar y controlar el cumplimiento de los contratos entre empresas de servicios

¹ Sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: **20220120054651**
Fecha: **15-07-2022**

públicos y los usuarios, es decir, del contrato de servicios públicos y dar concepto sobre el cumplimiento de los contratos de servicios públicos, esto, tal y como se desprende del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, el artículo 80 de la Ley 142 ídem, señala que le corresponde al a SSPD, “Sancionar a las empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios”.

Por último, le informamos que los usuarios de los servicios públicos cuentan con el derecho de presentar peticiones, quejas y recursos ante las oficinas que para ello destinan las personas prestadoras de los servicios públicos, las cuales deben ser respondidos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. Si el usuario no está de acuerdo con la respuesta emitida por la persona prestadora, tiene derecho a interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante la SSPD, todo en un mismo escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la respuesta al suscriptor. De no otorgarse respuesta por parte de la persona prestadora, dentro de los quince (15) días hábiles operará el silencio administrativo positivo. Procedimiento 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.

Cordialmente,



CARLOS ALBERTO MENDOZA VÉLEZ
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Jaime De la torre B.
Revisó: Ruby R. Ramírez M.
Aprobó: Rodrigo Vargas M.