

**ASESORÍA JURÍDICA, ESTUDIO Y DISEÑO DE UN PROCEDIMIENTO EFICAZ
EN LA TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE CONDICIONES
UNIFORMES QUE GARANTICE EL DEBIDO PROCESO DE LOS USUARIOS
Y/O SUSCRIPTORES: UNA PRÁCTICA JURÍDICA EMPRESARIAL EN EL
ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S. A. E.S.P.**

LAURA NATHALY ORTIZ BECERRA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
BUCARAMANGA
2016**

**ASESORÍA JURÍDICA ESTUDIO Y DISEÑO DE UN PROCEDIMIENTO EFICAZ
EN LA TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE CONDICIONES
UNIFORMES QUE GARANTICE EL DEBIDO PROCESO DE LOS USUARIOS
Y/O SUSCRIPTORES: UNA PRÁCTICA JURÍDICA EMPRESARIAL EN EL
ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S. A. E.S.P.**

LAURA NATHALY ORTIZ BECERRA
Trabajo de grado para optar el título de Abogada

DIRECTOR
HÈCTOR ELÍAS HERNÁNDEZ VELASCO
Abogado

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
BUCARAMANGA
2016

Dedicatoria

*A mis padres por su amor absoluto, su esfuerzo, sus sueños, sus ideas,
sus valores, sus enseñanzas y su ejemplo.*

A ellos, por ser mi todo.

Agradecimientos

*A tí, Díos, que todo lo puedes y conmigo siempre estás,
A nuestra madre, la virgen maría, por ser intercesora y luz de vida,
A todos aquellos que me aportaron enseñanzas y compañía,
A la Universidad Industrial de Santander y al Acueducto
Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. por guiar mis
conocimientos profesionales con tenacidad,*

...Gracias

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	13
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
2. ALCANCE DEL PROYECTO.....	16
3. OBJETIVOS.....	17
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
4. METODOLOGIA.....	19
5. DESCRIPCIÓN DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A E.S.P.....	20
6. MARCO DE ANTECEDENTES JURÍDICOS.....	25
7. MARCO TEÓRICO.....	31
8. MARCO CONCEPTUAL.....	34
9. PRÁCTICA JURÍDICA EN EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.....	38
9.1 ANÁLISIS CRÍTICO DE LA PRÁCTICA JURÍDICA.....	38
9.2 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA JURÍDICA.....	48
9.2.1 Análisis teórico.....	48
9.2.1.1 Contrato de condiciones uniformes.....	49

9.2.1.2 Causales de terminación del contrato.....	51
9.2.1.3 Temas incidentes en la terminación unilateral del contrato.....	63
9.2.1.4 Temas complementarios.....	85
9.2.2 Análisis empresarial.....	97
9.2.2.1 Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.....	98
9.2.2.2 Aguas de Manizales S.A. E.S.P.....	106
9.2.3 Diseño del procedimiento administrativo para terminar unilateralmente el contrato de condiciones uniformes.....	107
9.2.3.1 Diagrama de flujo.....	108
9.2.3.2 Instructivo del procedimiento de terminación unilateral del contrato.....	110
10. CONCLUSIONES.....	122
BIBLIOGRAFIA.....	125
ANEXOS.....	131

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.	24
Figura 2. Esquema del trámite de corte y cancelación de C.C.U de Aguas de Manizales.....	106
Figura 3. Diagrama de flujo.....	108

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Cronograma.....	131
Anexo B. Formato de pliego de cargos.....	132
Anexo C. Formato de citación para notificación personal.....	138
Anexo D. Formato de notificación personal.....	139
Anexo E. Formato de notificación por aviso.....	140
Anexo F. Formato de acto administrativo.....	141
Anexo G. Formato de acto administrativo de archivo.....	145
Anexo H. Actas de reunión del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.....	149
Anexo I. Formato de solicitud de información para Empresas de Servicio Público Domiciliario a nivel nacional.....	154
Anexo J. Formatos de observaciones críticas.....	155

RESUMEN

TITULO: ASESORIA JURÍDICA, ESTUDIO Y DISEÑO DE UN PROCEDIMIENTO EFICAZ EN LA TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES QUE GARANTICE EL DEBIDO PROCESO DE LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES: UNA PRÁCTICA JURÍDICA EMPRESARIAL EN EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S. A. E.S.P.*

AUTOR: LAURA NATHALY ORTIZ BECERRA**

PALABRAS CLAVE: Servicio público domiciliario de acueducto, Contrato de Condiciones Uniformes, Debido Proceso Administrativo, Terminación unilateral, Acto Administrativo, Derecho fundamental al agua, empresa de servicios públicos domiciliarios.

DESCRIPCIÓN:

Enfocada en el servicio público domiciliario de acueducto y en el interés del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P de terminar unilateralmente el contrato de condiciones uniformes, se desarrolla una práctica jurídica empresarial como modalidad de grado para optar al título de abogada, bajo la coordinación de la División Jurídica de la entidad, con el objetivo principal de diseñar un Procedimiento Administrativo que garantice el Debido Proceso, para Terminar Unilateralmente el Contrato de Condiciones Uniformes.

El diseño del procedimiento administrativo se concentró en tres causales de terminación unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes, establecidas en el respectivo contrato de servicios públicos domiciliarios del amb S.A. E.S.P., y sugeridas por la Gerencia Comercial del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.: la primera, morosidad en el pago; la segunda, prácticas irregulares por parte de los usuarios y/o suscriptores; y la tercera, terrenos en zonas de alto riesgo.

Paralelamente se estudiaron los principales temas incidentes en la terminación Unilateral del Contrato de condiciones uniformes: el derecho fundamental al agua, los sujetos de especial protección, el debido proceso y la facturación conjunta. Lo anterior con la finalidad de exponer la viabilidad, eficacia y el alcance jurídico-social de la aplicación del procedimiento en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.

* Trabajo de grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Derecho y Ciencia Política. Director del proyecto. Héctor Elías Hernández Velasco, Universidad Industrial de Santander. Tutor: Gloria Betsabé Espinosa Obregón, Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.

ABSTRACT

TITLE: LEGAL ADVICE, ESTUDY AND DESIGN OF AN EFFICIENT PROCEDURE ON THE PROPER COMPLETION OF STANDARDIZED TERMS TO ENSURE THE DUE PROCESS OF USERS AND SUBSCRIBERS: A CORPORATE LEGAL INTERNSHIP IN THE BUCARAMANGA METROPOLITAN AQUEDUCT*

AUTHOR: LAURA NATHALY ORTIZ BECERRA**

KEYWORDS: Aqueduct public utility, standard terms contract, administrative due process, unilateral completion, administrative measure, fundamental right of water, utility Company.

DESCRIPTION:

Focused on the aqueduct public utility and in the Bucaramanga Metropolitan Aqueduct interest of finishing the standard terms contract unilaterally, it develops a corporate legal internship as degree modality to obtain a law degree, under the coordination of the company legal division, with the main goal being the design of an administrative procedure that ensure the due process to end the standard terms contract unilaterally.

The design of the administrative procedure focused on three grounds of completion the standard terms contract unilaterally, established on the utility contract of the BMA., suggested by the Commercial management of the Bucaramanga Metropolitan Aqueduct: First: late payment; second, irregular practices by the users and subscribers; the third, land in high-risk areas.

At the same time the main topics of incidents in the completion of the standard terms contract unilaterally: fundamental right to water, specially protected persons, due process and collective invoice. All of the above with the goal of expose the viability, efficiency and the social legal reach of the application of the procedure on the Bucaramanga Metropolitan Aqueduct.

* Work degree

** Faculty of Human Sciences. School of Law and Political Science Project Director. Héctor Elías Hernández Velasco, Industrial University of Santander. Tutor: Gloria Betsabé Espinosa Obregón, Bucaramanga Metropolitan Aqueduct

INTRODUCCIÓN

La Universidad Industrial de Santander permite a sus estudiantes culminar sus estudios en pregrado a través de diversas modalidades, para el programa de Derecho y Ciencia Política aplican siete (7) modalidades, entre esas la práctica jurídica empresarial, la cual pretende interactuar con el medio empresarial por medio del desarrollo de proyectos específicos.¹

En cumplimiento del requisito de trabajo de grado para optar al título de abogada, se realiza la práctica jurídica empresarial en convenio con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P, empresa de servicios públicos domiciliarios, que ha promovido la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto desde su fundación en el año 1916.

Acorde con su gestión transparente, efectiva y solidaria, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. busca, a través de esta práctica jurídica empresarial, proyectar un procedimiento administrativo para terminar unilateralmente el contrato de condiciones uniformes garantizando el debido proceso a sus usuarios y/o suscriptores, además del estudio sobre la viabilidad y eficacia en la aplicación de dicho procedimiento.

El procedimiento administrativo proyectado, sus actuaciones, y demás actividades concordantes estarán a cargo de la Gerencia Comercial y sus divisiones competentes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. Estas son: División de Cobranzas, División de Atención Técnica Domiciliaria, Coordinación de Peticiones, Quejas y Recursos, División de Servicio al Cliente y Sección Unidad Antifraude estipulado por el Sistema Integrado de Gestión.

En este proyecto se exponen las actividades ejecutadas durante el tiempo de la práctica jurídica empresarial, conforme a las funciones designadas por la División Jurídica del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. De manera general, el proyecto contiene dos etapas: una investigativa y otra de diseño del procedimiento, finalizando con las respectivas conclusiones.

¹ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. CONSEJO SUPERIOR. Acuerdo n.º 240. Septiembre 02 de 2008 "Por el cual se definen las modalidades que aplican para la realización del Trabajo de Grado por parte de los estudiantes de los programas de pregrado de la Universidad".

Para lograr el producto final de este proyecto fue necesario iniciar con una etapa investigativa. En esta parte se analizaron temas incidentes de gran importancia en la aplicación de la terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes y se estudiaron documentos internos del amb S.A E.S.P. correspondientes con el tema tratado.

En resumen, la etapa investigativa comprende un análisis integral que parte de la concepción vital del servicio público domiciliario de acueducto, la responsabilidad social de las empresas de servicios públicos domiciliarios y los derechos y garantías del usuario y/o suscriptor a la luz de los pronunciamientos de la Corte Constitucional, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

El diseño del procedimiento administrativo de terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes que garantiza el debido proceso de los usuarios y/o suscriptores se despliega en tres actividades: un diagrama de flujo que representa gráficamente cada una de las etapas; un instructivo que reúne de manera descriptiva los pasos y actividades propuestas; y como complemento se adjuntan los formatos respectivos para el desarrollo de las mencionadas actividades.

Por último, se plantean las conclusiones y sugerencias de todo el proyecto que puntualizan la viabilidad, la eficacia, el alcance y la finalidad de la implementación del procedimiento administrativo para terminar el contrato de condiciones uniformes en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P. con la finalidad de demostrar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga **-amb-** S.A. E.S.P., como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, ha demostrado su capacidad para cumplir con las políticas de eficiencia, efectividad, transparencia, cooperación, y calidad aplicadas en sus procesos y señaladas en su Manual de Gestión Integrado; con lo cual ha alcanzado en la actualidad un crecimiento empresarial y de liderazgo en la prestación de servicios públicos domiciliarios, promoviendo la confianza y el mejoramiento continuo.

La relación jurídica entre la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios y los usuarios y/o suscriptores es regulada por el Contrato de Condiciones Uniformes, que es perfeccionado al solicitar la suscripción e instalación del servicio de acueducto y se aceptan las condiciones uniformes definidas por la empresa, conforme a la Ley de servicios públicos domiciliarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, las empresas de servicios públicos domiciliarios tiene la potestad facultativa, otorgada por la Ley 142 de 1994, de terminar la relación jurídica con el usuario y/o suscriptor, por el incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato y la Ley en comento por medio de un procedimiento administrativo.

En ese orden de ideas, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga **-amb-** S.A. E.S.P., con la intención de continuar promoviendo su política de mejoramiento, está interesado en adecuar un procedimiento eficaz para terminar de manera unilateral el Contrato de Condiciones Uniformes, estructurando un trámite con el que se garantice el derecho fundamental al Debido Proceso a los usuarios y/o suscriptores; con el objeto de finalizar la relación jurídica empresa-usuario de manera equitativa y conforme a derecho.

2. ALCANCE DEL PROYECTO

Resulta ser el propósito fundamental de la Práctica Jurídica Empresarial alcanzar una experiencia enriquecedora que aporte a las competencias adquiridas a lo largo del programa de Derecho y Ciencia Política, así como la búsqueda de beneficios mutuos con el amb S.A. E.S.P, permitiendo compartir conocimientos y experiencias con los profesionales encargados de acompañar el desarrollo de este proyecto.

Al término de la práctica se presentará a la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, es decir, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P, el diseño de un procedimiento eficaz que garantice el Debido Proceso de los usuarios y/o suscriptores en la Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

- Proponer un procedimiento eficaz que garantice del derecho fundamental del Debido Proceso de los usuarios y/o suscriptores en la Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes por parte del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga. S.A. E.S.P.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar el contenido del Contrato de Condiciones Uniformes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.
- Reconocer en los procedimientos internos del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. la aplicación de la garantía fundamental del Debido Proceso de los usuarios y/o suscriptores
- Estudiar los procedimientos de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes que tienen implementados las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios a nivel nacional.
- Analizar la incidencia de la Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes en los Convenios de Facturación Conjunta que el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P tiene suscritos con las empresas de Aseo y Alcantarillado.
- Seleccionar de la información útil recopilada en este proyecto la pertinente para plantear el procedimiento de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes garantizando el Debido Proceso de los usuarios y/o suscriptores.
- Diseñar, con fundamento en el estudio realizado y la normatividad vigente, un trámite eficiente para terminar de forma unilateral el Contrato de Condiciones Uniformes por parte de del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga. S.A. E.S.P. garantizando el Debido Proceso de los usuarios y/o suscriptores.

- Presentar el procedimiento de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes a las diferentes dependencias de la Gerencia Comercial del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P, para ser evaluado y, de ser posible, puesto en práctica.

4. METODOLOGÍA

El plan de trabajo a realizar para alcanzar los objetivos propuestos en este proyecto está dividido en las siguientes etapas:

Etapa de Indagación Se investigarán los temas concernientes al servicio público domiciliario de acueducto y la terminación unilateral de su contrato de condiciones uniformes. Desde la óptica legal, el alcance de las causales de terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes, seleccionadas para este proyecto. Simultáneamente se realizará un estudio de la jurisprudencia constitucional sobre el derecho fundamental al agua, la protección constitucional a sujetos especiales y el debido proceso administrativo.

De otro lado, se estudiarán los pronunciamientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico relacionados con el objeto de estudio. Asimismo los documentos internos del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P. que correspondan con el desarrollo del proyecto harán parte del estudio y análisis descrito.

Etapa de selección Se realizará un filtro de la información obtenida en la etapa de indagación con el fin de clasificar aquella que sea útil en el diseño del procedimiento administrativo que pretende terminar unilateralmente el contrato de condiciones uniformes, así como para orientar jurídica y socialmente su aplicación y alcance.

Etapa de Proyección Se diseñará del procedimiento de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones uniformes, garantizando el Debido Proceso de los usuarios y/o suscriptores teniendo en cuenta las causales dispuestas en el Contrato de Condiciones Uniformes y sugeridas por la Gerencia Comercial. Finalmente se expondrá el proyecto a la Gerencia Comercial y demás áreas involucradas.

El cumplimiento de los objetivos será supervisado por el director de la práctica y la tutora del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga a través de informes periódicos.

5. DESCRIPCIÓN DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A E.S.P.

“El ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP (amb), es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de nacionalidad colombiana, de carácter mixto, estructurada bajo el esquema de una sociedad por acciones.

Se encuentra regulado por la Ley 142 de 1994, por las disposiciones que la sustituyan, modifiquen o reglamenten; por los estatutos internos y por las normas del Código de Comercio en lo pertinente a las sociedades anónimas. (Ver Matriz de Legislación F SGC 402-006).

Su nombre está seguido por las letras ESP que significan Empresa de Servicios Públicos.”²

▪ Reseña histórica

“El 29 de abril de 1916 promovido por el párroco de la Sagrada Familia Monseñor José de Jesús Trillos se constituyó la Compañía Anónima del Acueducto de Bucaramanga, cuyo objeto social sería la construcción y explotación de un acueducto que suministrara agua a Bucaramanga, para un periodo de 50 años.

La escritura de constitución del Acueducto creado con un capital de seiscientos pesos oro dividido en doce acciones, fue firmada por Monseñor José de Jesús Trillos, los comerciantes Clímaco Silva, Antonio Castro Wilches, Adonías Vesga, Eleuterio A. González, Víctor M. Alarcón, Ezequiel Alarcón y José Jesús García, el Médico Francisco Pradilla G., el Dentista Néstor Peralta E., y el Contador Luís E. Gómez Pinzón.

En Asamblea General se escogió a Víctor Manuel Ogliastri como primer Gerente del Acueducto para el período 1916 - 1919, quien por su experiencia en proyectos de altas exigencias técnicas y financieras, era el apropiado para emprender la tarea de transportar agua potable, desde la Quebrada El Hoyo y por medio de un canal, hasta la entrada de la Ciudad en donde hoy se encuentran las instalaciones de la Planta de Morrórico.

² ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. Manual de Gestión Integrado. M SGC-402.001. Bucaramanga, Santander.: El Acueducto, 2015. 04 p.

Entre 1925 y 1930 se inició el proceso de recaudo domiciliario, se instalaron los primeros medidores y se le suministraba agua a 200 viviendas con un consumo promedio de 450 litros por segundo y a partir del 16 de Mayo de 1931 la empresa se denominó Compañía del Acueducto de Bucaramanga.

Inicialmente el agua que se distribuyó en la ciudad no necesito tratamiento alguno para el consumo humano, solo hasta 1940 se inició el tratamiento parcial del agua y en 1954 se implementó el proceso de tratamiento para obtener un agua de óptima calidad. Ante la necesidad de compensar la cobertura y calidad del servicio; la ampliación del canal de conducción, la planta de tratamiento, las redes de distribución y las tuberías matrices se hicieron simultáneamente con el crecimiento de la ciudad. En 1961 se inició la construcción de la Planta La Flora.

El Acueducto desde su constitución tuvo un capital ciento por ciento privado, hasta el 31 de diciembre de 1975 cuando se realizó la nueva reforma estatutaria que convertiría a la empresa en la Compañía del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga - CAMB, sociedad de economía mixta su capital representado por acciones del sector público y privado.

A partir de 1994 los retos de modernidad jurídica para las empresas de servicios públicos domiciliarios se determinan a través de la Ley 142.

El año 2001 rompió la historia del Acueducto porque es a partir de, cuando se implementó un ambicioso Plan Estratégico hacia la Competitividad, basado en la modernización organizacional, el fortalecimiento del potencial de negociación, la consolidación de nuevos abastecimientos de agua, el mantenimiento y desarrollo del actual sistema, un mayor servicio al cliente y más atención a los recursos naturales.

El 2004, es un año trascendental para el Acueducto, primero traslada su sede administrativa y comercial, al Parque del Agua, donde trabajadores y usuarios comparten unas instalaciones sencillamente espectaculares con un entorno paisajístico, natural y rodeado de espejos, cascadas, naturaleza y tanques de agua. Además se implementa la nueva Imagen Corporativa con un cambio sustancial en su identidad visual como razón social, marca, logotipo y simbología donde la Compañía del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga CAMB pasa a denominarse amb, con una misión, visión y objetivo social más amplio en la prestación de los diferentes Servicios Públicos Domiciliarios y actividades conexas.

Este mismo año se inaugura el Parque del Agua, una obra creada pensando en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga y dentro de la política de Responsabilidad Social Empresarial del amb.

Por último en el 2004 la Empresa recibe la Acreditación de la Superintendencia de Industria y Comercio bajo la norma NTC – ISO 17025 al Laboratorio de Control de Calidad de Agua, ratificando que el líquido es apto para el consumo humano y que cumple con las mejores propiedades de pureza conforme lo dispone la Ley." ³

“Misión *Prestar el servicio de acueducto, asegurando la Sostenibilidad Ambiental, Económica y Social*

Visión *Ser una empresa de servicios públicos competitiva y reconocida en los mercados nacionales e internacionales, construyendo valor y garantizando la Sostenibilidad Financiera, Ambiental y Social.*

Propósito empresarial. *La prestación de los servicios domiciliarios de Acueducto y Saneamiento básico, así como las actividades complementarias en las localidades que integran el área metropolitana de Bucaramanga, y demás municipios vecinos a los cuales se extienda la prestación de estos servicios, y, en general en cualquier lugar del país o del exterior, que por vía contractual, se convenga en esta gestión."*

Valores corporativos *La Gestión Integral del amb está orientada a la formación de valores de Responsabilidad y vocación del servicio en el marco de la calidad, Honestidad y Disciplina, valores que garantizan la eficiencia de nuestra gestión soportada en la base de la transparencia y conscientes del compromiso con nuestros grupos de interés."*⁴

³ HISTORIA. ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. [en línea]. Disponible En: <http://www.amb.com.co/frmlInformacion.aspx?inf=20>

⁴ ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. Manual de Gestión Integrado. M SGC-402.001. Bucaramanga, Santander. : El Acueducto, 2015. 04-06 p.

Áreas en las que se realiza la práctica jurídica empresarial

▪ División Jurídica

El objetivo de la División Jurídica del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P consiste en: *"Asegurar que las actuaciones de índole jurídico y legal se apliquen dentro de un contexto de responsabilidad acordes al objeto social y comercial del amb."*⁵

▪ Gerencia Comercial

La Gerencia Comercial está integrada por diferentes procesos, para los cuales se ha establecido un objeto de funcionamiento de acuerdo al Sistema de Gestión Integrado.

"Proceso de Control de Fraudes: su objetivo es controlar las defraudaciones de fluidos con el fin de obtener la disminución de los consumos ilegales.

Atención Técnica Domiciliaria: el objetivo consiste en cumplir con los requerimientos de tipo operacional de los clientes internos como apoyo a las actividades comerciales.

Cobranzas: el objetivo es recaudar y gestionar la cartera de la factura del servicio de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y otras cuentas por cobrar en el amb.

Peticiones, Quejas, Recursos: Su objetivo es Gestionar y responder en los términos de ley, las peticiones, quejas y recursos verbales y escritos que presentan los usuarios relacionados con la prestación del servicio y ejecución de Contrato de Condiciones Uniformes.

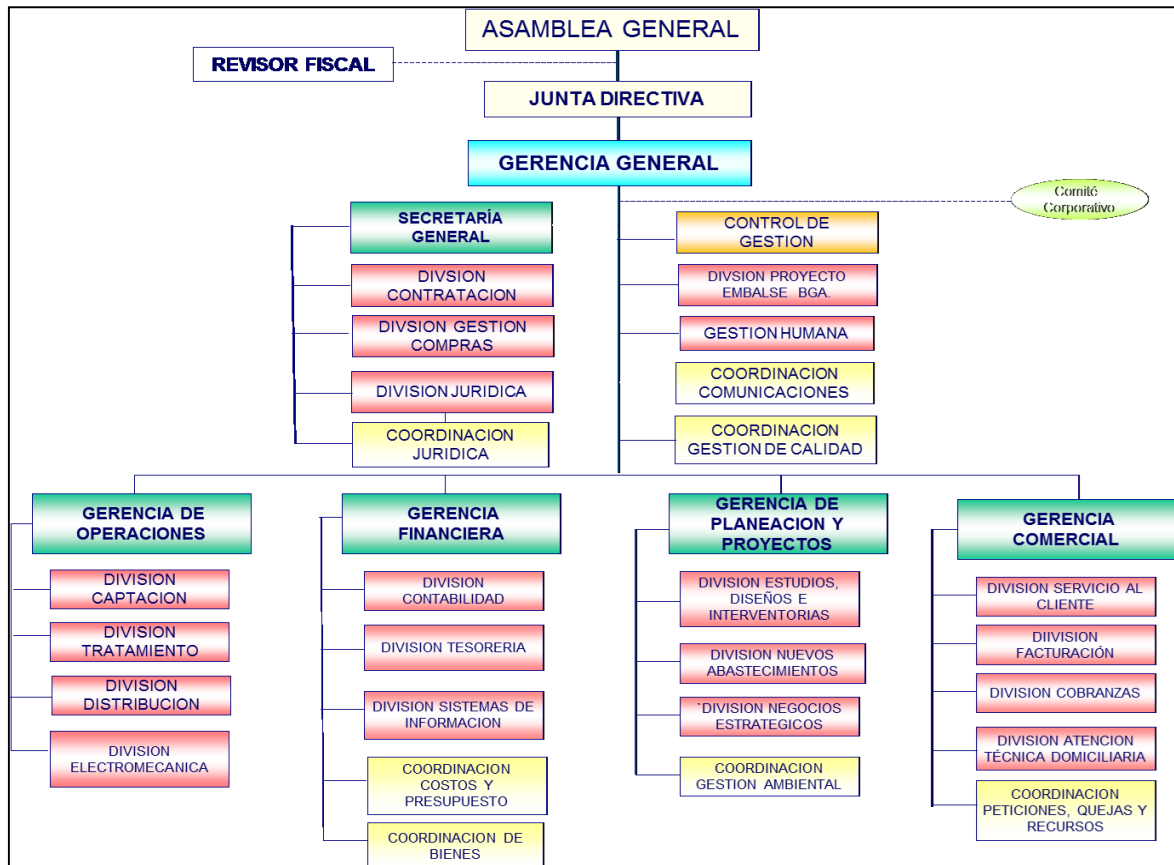
*Servicio al Cliente: Su objetivo es vincular los clientes potenciales como clientes reales del servicio de acueducto. "*⁶

⁵ ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. Software Kawak.

⁶ ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. Software Kawak.

Estructura organizacional ⁷

Figura 1. Estructura del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.



⁷ ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. Manual de Gestión Integrado. M SG-402.001. Bucaramanga, Santander. : El Acueducto, 2015. 65 p.

6. MARCO DE ANTECEDENTES JURÍDICOS

Como etapa previa a la realización de la práctica jurídica empresarial, se estudia la Constitución Política y la normatividad legal vigente correspondiente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios y a las garantías constitucionales de los usuarios y/o suscriptores, lo que permite ilustrar mínimamente los temas abordados durante la práctica jurídica.

Constitución Política de 1991

▪ Servicios públicos domiciliarios

Se inicia desde la Constitución Política, norma suprema, encargada de establecer la función del Estado colombiano frente a los servicios públicos domiciliarios y su prestación, acorde al principio fundamental de solidaridad. Lo anterior se encuentra consagrado en los artículos 1, 365, 366 y 369 de la Constitución Política de 1991.

A continuación se exponen las partes esenciales de los mencionados artículos:

Título I- Principios Fundamentales-

"Artículo 1º: Colombia es un Estado social de Derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general."

Título XII, Capítulo V- De la finalidad social del Estado y de los servicios públicos:

*"Artículo 365: Los servicios públicos son **inherentes a la finalidad social del Estado**. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional."*

*Artículo 366: El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son **finalidades sociales** del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable."*

Artículo 369: La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios."

En este orden de ideas, los servicios públicos son un fin del Estado Social de Derecho, constituye un deber del Estado garantizar la prestación eficiente, de calidad y brindar solución a posibles problemáticas en torno al tema. Igualmente, el artículo 369 de la Constitución delega las particularidades de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en la Ley.

▪ **Derecho fundamental al debido proceso**

Acorde al objetivo principal del presente proyecto, se pretende garantizar el derecho fundamental al debido proceso de los usuarios y/o suscriptores del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P en la terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes, de ahí la importancia de definir el debido proceso desde su origen, en el artículo 29 de la Constitución Política.

Título II, Capítulo I- De los Derechos Fundamentales-

"Artículo 29: El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.

Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho."

Del artículo anterior se extrae, de manera general, las garantías que componen el derecho al debido proceso: derecho a la defensa, la publicidad, derecho de contradicción y oportunidad para presentar las pruebas. En síntesis, identifica el

alcance y significado de este derecho fundamental, instaurando las reglas y brindando equidad en las actuaciones judiciales y administrativas.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Paralelamente a las disposiciones de la Constitución de 1991 está el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado y abierto a la firma el 16 de diciembre de 1966. Este entra en vigor a partir del 3 de enero de 1976. Para el caso de Colombia, se ratificó y adoptó el pacto mediante la ley 74 de 1968.

Derivado del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales tiene la función de supervisar la implementación de los derechos reconocidos en este Pacto. En la observación n.º 15 del Comité enunciado se desarrollan los artículos 11 y 12 del Pacto, estos artículos reconocen el derecho de todas las personas a un nivel de vida adecuado y de calidad, delegando en los Estados el deber de asegurar que se cumpla efectivamente este derecho.

La esencia de la observación n.º 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales es la relación entre el derecho a un nivel de vida alto y digno con el derecho al acceso al agua de toda persona. Precisamente este pronunciamiento exalta el derecho al agua como derecho vital, fundamental en la vida de todo ser humano, que no permite discriminación alguna.

Según la observación n.º 15, del Comité de Derecho Económicos, Sociales y Culturales, el Estado debe facilitar y garantizar el suministro del agua a todos; a su vez, este suministro debe cumplir en cualquier situación los siguientes factores: disponibilidad, calidad, accesibilidad física y económica.

Normatividad Legal

Concordante con la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y sus implicaciones, la normatividad legal se encuentra en:

- **Ley 142 del 11 de Julio de 1994 "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."**

Con la finalidad de identificar qué significa el contrato de condiciones uniformes, quiénes hacen parte y porqué se puede terminar unilateralmente el contrato de condiciones uniformes, se transcriben los posteriores enunciados:

Título VIII, capítulo I "Naturaleza y Características del Contrato"

"Artículo 128: contrato de servicios públicos. 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

Artículo 129: celebración del contrato. Existe contrato de servicios 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."

Artículo 141: incumplimiento, terminación y corte del servicio. 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. 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."

En cumplimiento de los fines del Estado Social de Derecho y sus principios, esta ley garantiza la calidad, la efectividad de la prestación del servicio y el mejoramiento en la vida de los usuarios, regulando la intervención estatal, los derechos y los deberes especiales de los usuarios, al tiempo que fomenta la libertad y potestad facultativa de la empresa y la participación de los usuarios en el control de gestión de la prestación de servicios.

Los mencionados artículos, extraídos de la Ley 142 de 1994, refieren la parte principal del estudio, análisis y desarrollo de la Práctica Jurídica Empresarial en el

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga. S.A. E.S.P; no obstante, dicha práctica implica el estudio integral de toda la normatividad mencionada, simultáneamente con el Contrato de Condiciones Uniformes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.

- **Ley 689 del 28 de Agosto del 2001. “Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994”**

Por lo que se refiere a la temática planteada, la Ley 689 de 2001 modifica el Contrato de Condiciones Uniformes, entre otras disposiciones estipuladas en el Título VI, " El Contrato de Servicios Públicos", específicamente, la naturaleza y características del contrato, el cumplimiento y la prestación del servicio y la defensa de los usuarios en sede de empresa.

Se destaca la modificación consagrada en el artículo 18, que a diferencia del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, permite configurar claramente el concepto de partes en el contrato de condiciones uniformes y el alcance de la responsabilidad solidaria en las obligaciones adquiridas durante la prestación del servicio. Por otro lado, determina la competencia jurisdiccional para el cobro de las facturas de servicios públicos domiciliarios. Esta es la jurisdicción ordinaria:

- **Decreto 1077 del 26 de Mayo 2015." Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio"**

Es un Decreto compilatorio de todas las normas reglamentarias preexistentes con el objetivo principal de racionalizar y simplificar el ordenamiento jurídico, con lo cual se obtiene eficiencia social y económica, además de brindar seguridad jurídica.

La parte III compila "El régimen reglamentario del sector agua potable y saneamiento básico", y el capítulo 3 Servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado se refiere de manera puntual a las relaciones que se generan entre la empresa prestadora del servicio de acueducto y los usuarios y/o suscriptores.

La importancia de estudiar el sector de agua potable y saneamiento básico de este decreto, radica en el conocimiento del funcionamiento del servicio público domiciliario de acueducto, comprender la composición del sistema hidráulico, los tipos de usuarios, los tipos de servicio, entre otros temas técnicos que aportan mayor conocimiento.

- **Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”**

En el marco de la mencionada norma, se distinguen asuntos fundamentales y de los cuales se realizará constantemente la revisión y el estudio. Estos son: Título I”, Capítulo X- Publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones, y del Título II- Capítulo I- De los recursos, la procedencia, oportunidad y presentación, lo anterior como garantía de los derechos de los usuarios de las empresas prestadores de servicios públicos domiciliarios.

7. MARCO TEÓRICO

A fin de proyectar una línea jurisprudencial, sustento en el desarrollo de la Práctica Jurídica Empresarial, se presentan las consideraciones de los pronunciamientos de la Corte Constitucional más recientes sobre el derecho fundamental al agua potable, la prestación de los servicios públicos domiciliarios, los derechos de los usuarios y el Debido Proceso.

Sentencia T-530 del 10 de Julio de 2012

La parte fáctica de esta sentencia se resume en la presentación de la tutela contra la empresa de servicios públicos domiciliarios Triple A S.A. E.S.P. por posible vulneración a los derechos fundamentales a la vida, a la salud, al debido proceso y al derecho de petición. De las consideraciones de la Corte Constitucional aquellas con trascendencia en el objeto del presente estudio son:

Inicialmente la Corte Constitucional se refiere al tema de los servicios públicos en el Estado Social y Constitucional Contemporáneo, determinando dos características principales: los servicios públicos son el medio por el cual el Estado realiza los fines esenciales de servir a la comunidad y las finalidades sociales son el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida.

En lo que respecta al Contrato de Condiciones Uniformes, señala la esencia del contrato de la siguiente manera:

“El contrato de servicios públicos es un contrato bilateral del que se desprenden diversas obligaciones para las partes contractuales, entre las cuales se resaltan dos principales: una en cabeza del prestador y otra en cabeza del suscriptor. “La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos” y el pago de un precio en dinero como contraprestación por el servicio prestado es la obligación principal del suscriptor.”⁸

Sobre las características del mismo se identifica que es consensual, oneroso, bilateral y materializa la relación entre usuario- empresa. De este se desprenden

⁸ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-530. Julio 10 de 2012. Magistrado Ponente: Dra. Adriana María Guillen Arango

diversas obligaciones por parte de la empresa, la prestación continua y de buena calidad del servicio; y por parte del usuario, pagar un precio de dinero.⁹

Sentencia T-270 del 1 de abril de 2007

Dentro de las consideraciones de la Constitucional, las siguientes son esenciales porque permiten dar un indicio general y fundamental en torno a los servicios públicos domiciliarios y el amparo constitucional

En primer lugar, la Corte Constitucional estipula la acción de tutela como vía idónea para reivindicar los servicios públicos domiciliarios y su continuidad, teniendo de presente que estos implican la satisfacción de las necesidades básicas del individuo; igualmente considera que no es posible que las empresas de servicios públicos apliquen sus facultades de la Ley 142 de 1994, y suspendan los servicios públicos domiciliarios cuando se violan o se amenazan los derechos esenciales y fundamentales.

En cuanto al derecho al agua, la Corte hace mención al Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y a sus conceptos emitidos, en síntesis, determina los factores necesarios para el ejercicio del derecho al agua. Estos son: Disponibilidad, Calidad y Accesibilidad; conviene subrayar que los derechos y deberes consagrados en la Constitución se interpretarán de acuerdo con los Tratados Internacionales ratificados por Colombia.¹⁰

Sentencia T-752 del 6 de Octubre de 2011

Finalmente, dentro de las sentencias precedentes al eje central del proyecto desarrollado, este pronunciamiento se centraliza en la posibilidad que tienen los usuarios de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para interponer los recursos por la vía gubernativa; sin embargo, en los eventos en que las decisiones de las empresas afecten los derechos fundamentales, resulta viable el amparo constitucional.

De esta sentencia se destaca la vinculación entre el Estado Social de Derecho y la prestación de servicios públicos domiciliarios. Inicialmente determina que el derecho

⁹ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-530. Julio 10 de 2012. Magistrado Ponente: Dra. Adriana María Guillen Arango.

¹⁰ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-270. Abril 17 de 2007. Magistrado Ponente: Dr. Jaime Araujo Rentería.

al agua tiene doble connotación: la primera como derecho fundamental y la segunda como un servicio público, por lo tanto le corresponde al Estado organizar, dirigir, reglamentar y garantizar el acceso al servicio por parte de todos los habitantes del territorio nacional.

Por último, en un Estado Social de Derecho el suministro de servicios públicos obedece a la materialización de los principios de la Constitución Política, entre estos, el Principio de la Solidaridad como base esencial en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Sentencia T-793 del 11 de Octubre de 2012

En relación con el debido proceso, característica esencial del procedimiento a diseñar, la Corte Constitucional precisa el respeto al derecho fundamental al debido proceso, entendido como un instrumento al servicio de los demás derechos fundamentales en las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios, es decir, en la suspensión-corte y terminación. Este derecho comprende el derecho de defensa, lo que implica para el caso de las empresas de servicios públicos el derecho a ser oído, que significa la oportunidad para cuestionar dichos actos.

Asimismo, los usuarios tienen el derecho de interponer recursos contra actos administrativos de las E.S.P, en esta medida las empresas de servicios públicos deben garantizar tal derecho con el cumplimiento de los siguientes tres deberes:

1. Notificar a los usuarios de los actos administrativos, en aplicación del principio de publicidad.
2. Brindar la información completa sobre los recursos que pueden interponer frente a dicho acto administrativo, quienes pueden instaurarlo, donde y en qué plazo.
3. Expresar el motivo de la suspensión-corte o terminación.

Por otra parte, es importante resaltar en el tema de la suspensión del servicio público las dos hipótesis en las cuales no es posible efectuarse aunque existiere el incumplimiento: - violación a las garantías del Debido Proceso y aun cuando respete el Debido Proceso pero se desconozcan los derechos constitucionales de sujetos especiales protegidos; e impedimento para el funcionamiento de hospitales y afectación grave a las condiciones de vida de toda una comunidad.

MARCO CONCEPTUAL

Para el desarrollo del proyecto es importante concretar conceptos básicos y esenciales en la temática de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes.

En primer lugar se comprende qué son los servicios públicos. A propósito de esto, Ayala Caldas define lo siguiente: "*Los servicios públicos son los que procuran la satisfacción de una necesidad general, colectiva, no individual o parcial, o sea una necesidad pública, para todo el que los solicite en igualdad de condiciones, que es indispensable para la comunidad, que su interrupción así sea transitoria y por tiempo muy reducido, afecta a toda la comunidad y lesiona a todos.*"¹¹ En otras palabras, los servicios públicos son uno de los medios por los cuales el ser humano satisface sus diferentes necesidades.

Como especie del concepto anterior están los Servicios Públicos Domiciliarios. Igualmente Ayala Caldas brinda una noción, donde determina que tales servicios son aquellos que tienen como punto terminal la vivienda o sitios de trabajo de los usuarios; y de la misma manera estos servicios cumplen la finalidad de satisfacer las necesidades básicas del ser humano.¹²

Al respecto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el concepto unificador SSPD-OJU-2009-04, mantiene la noción de Ayala Caldas pero profundiza el concepto identificando la función del Estado colombiano, en tanto Estado Social de Derecho, de la siguiente manera:

*"Los servicios públicos, en particular los de la especie denominados domiciliarios, se encuentran íntimamente ligados con la satisfacción n de las necesidades básicas que todas las personas sin distinción alguna demandan, con el fin de desarrollarse y proyectarse en todas sus dimensiones dentro de una sociedad. De acuerdo con el modelo constitucional que rige su prestación, estos servicios se ofrecen con una estricta regulación, vigilancia y control del Estado, a través de personas tanto privadas como públicas, todo con el propósito de cumplir con los fines del Estado Social de Derecho."*¹³

¹¹ AYALA CALDAS, Jorge Enrique. La Noción del Servicio Público. En: Elementos teóricos de los Servicios Públicos Domiciliarios. Bogotá: Ediciones Doctrina y Ley, 1996. p. 27.

¹² *Ibid.*, Clasificación de los Servicios Públicos p. 48.

¹³ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-04. p.1

Una pregunta clave en el tema de servicios públicos domiciliarios es cómo se lleva a cabo esta actividad. De allí se desprende el significado de la Prestación de un Servicio Público Domiciliario. En ese sentido la doctrina de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) liga este concepto con la eficacia señalando de manera implícita que la prestación del servicio debe ser eficaz y exitosa, y para esto se necesitan elementos físicos e infraestructura¹⁴, es decir, la prestación del servicio es la actividad física que permite la realización de la función de los servicios públicos.

Profundizando en el tema se llega al Servicio Público Domiciliario de Acueducto. La Ley 142 de 1994 lo define como la distribución de agua apta para el consumo humano y demás actividades complementarias tales como la conexión, la medición, la conducción y el transporte, entre otras.¹⁵

Para cumplir la finalidad del Estado Social de Derecho respecto de los servicios públicos domiciliarios, se crean las Empresas de Servicios Públicos, encargadas de prestar el servicio público y llevar a cabo las actividades involucradas. Ayala Caldas advierte las siguientes generalidades:

“Son personas jurídicas cuya esencia es comercial, por cuanto su constitución se hace en forma de sociedad mercantil, con ánimo de lucro, actúan en un régimen de libertad de empresa y su capital está representado en acciones.”¹⁶

Ahora, en el marco de las actividades desarrolladas por las Empresas de Servicios Públicos, surge una necesidad de manifestar y expresar su voluntad, y esto se realiza por medio de Actos. Ayala Caldas expresa que los Actos de las empresas de servicios públicos pueden ser privados o públicos según sea la naturaleza de la actuación.¹⁷

Bajo la misma línea, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) reconoce los actos de las empresas de servicios públicos en materia de derecho público, como aquellos relacionados directamente con la prestación del servicio o la ejecución del contrato, entre los cuales se encuentran los siguientes: *“(i) Actos de*

¹⁴ COLOMBIA.SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Doctrina Jurídica Unificada en materia de servicios públicos domiciliarios 2009. [base de datos en línea]. Bogotá D.C. Junio 2009. p. 11-12.

¹⁵ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 (11. Julio .1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá. D.C. 1994. No.41.433.

¹⁶ AYALA. Op. cit., p. 78

¹⁷ AYALA. Op. cit, p. 170.

negativa del servicio; (ii) actos que ordenan la suspensión del servicio; (iii) actos que ordenen la terminación del contrato."¹⁸

Afín con el tema del proyecto, el acto de la empresa de servicios públicos por el cual se termina el contrato de condiciones uniformes es un acto administrativo bajo el régimen de derecho público; esto dado que en el mismo está involucrada la prestación del servicio.

Anteriormente se mencionaba la ejecución del contrato. No obstante, no se hizo referencia a qué tipo de contrato. En este sentido, en materia de servicios públicos domiciliarios se trata de un contrato denominado Contrato de Condiciones Uniformes. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, concepto unificado SSPD-OJU-2009-04, lo entiende como aquel que regula las relaciones jurídicas entre las personas prestadoras y sus usuarios, en donde la empresa es la encargada de estipular sus condiciones de manera previa a la suscripción "¹⁹

Esencialmente, el Consejo de Estado, en sentencia del 12 de mayo de 2014, afirmó las características fundamentales del contrato de condiciones uniformes. Este es consensual, uniforme, oneroso, de ejecución sucesiva, de adhesión y mixto. Es uniforme porque las condiciones del contrato no determinan a quiénes se les aplicará; de tracto sucesivo porque es ejecutado durante un periodo de tiempo; oneroso dado que implica el pago de una suma de dinero por la prestación del servicio; de adhesión porque las cláusulas del contrato son redactadas de manera previa y unilateral por la empresa; y mixto pues lo regula una relación contractual y reglamentaria ²⁰

Continuando con el tema del contrato de condiciones uniformes, una de las partes es el Usuario, definido por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994) como la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio público domiciliario²¹, El suscriptor es otra categoría de las partes del contrato. Se

¹⁸ COLOMBIA.SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Doctrina Jurídica Unificada en materia de servicios públicos domiciliarios 2010 tomo 4. [base de datos en línea]. Oficina Asesoría Jurídica. Bogotá D.C. p. 13.

¹⁹ COLOMBIA.SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Doctrina Jurídica Unificada en materia de servicios públicos domiciliarios 2010 tomo 3. [base de datos en línea]. Oficina Asesoría Jurídica. Bogotá D.C. Abril 2010.p. 47.

²⁰ COLOMBIA. CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Segunda, Subsección A Sentencia del 12 de mayo de 2014. Consejero Ponente: Dr. Gustavo Eduardo Gómez Aranguren. Bogotá. D.C.

²¹COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 (11. Julio .1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá. D.C. 1994. No.41.433. Artículo 14.numeral 33.

entiende como aquel que suscribió el contrato de condiciones uniformes. En ocasiones el suscriptor no coincide con el usuario o beneficiario.

La Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes, eje central del proyecto, es contemplada por la Ley 142 de 1994 como una facultad de las empresas de servicios públicos domiciliarios para resolver el contrato y cortar el servicio por incumplimiento del contrato de manera repetitiva o cuando afecte de manera grave a la empresa o a terceros ²²

²² COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 (11. Julio .1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá. D.C. 1994. No.41.433.Artículo 141.

9. PRÁCTICA JURÍDICA EN EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA- amb- S.A. E.S.P.

9.1. ANÁLISIS CRÍTICO DE LA PRÁCTICA JURÍDICA

Describir es el verbo que representa el siguiente contenido. Como una muestra del enriquecimiento crítico personal y profesional independiente al conocimiento y reconocimiento de los componentes jurídicos en el proyecto, este texto constituye una guía que aporta unas cuantas luces sobre esta práctica jurídica empresarial. Su objetivo principal es que el lector, a través de la perspectiva de estas páginas, descubra los puntos más relevantes de la práctica y cuestione, a su vez, su contenido.

Todo inicia con el interés de las partes. ¿Cuál era el propósito? Pues bien, para mí, la oportunidad de desarrollar un proyecto que materializara los conocimientos aprendidos en la academia. Para el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P., el interés-beneficio radicaba en contar con un procedimiento que terminara la relación jurídica empresa-usuario, respetando el contrato de condiciones uniformes y los derechos de sus usuarios, específicamente el derecho al debido proceso.

Con esta premisa se trazó una línea bajo la pregunta qué se quiere alcanzar y qué compromisos adquirir. Así, se plantearon el objetivo general y los objetivos específicos. Por medio de los objetivos específicos se designaron funciones y se realizaron actividades en función del objetivo principal: diseñar un instructivo para las causales determinadas que comprendiera todas las garantías procesales.

Ahora, el instructivo o procedimiento administrativo por sí solo no podía generar el resultado esperado. Además, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. buscaba estudiar las posibilidades de aplicación, la viabilidad en su caso particular y la eficacia frente a los otros procedimientos aplicados. He aquí el otro alcance, la otra meta inmersa en el plan de desarrollo a ejecutar.

Lo anterior nos lleva a la siguiente pregunta: ¿qué es un procedimiento administrativo? En este caso, un procedimiento administrativo es una serie de pasos o etapas para llegar a un fin: el de terminar unilateralmente el contrato de condiciones uniformes. Por otra parte, ¿cuándo aplicar el procedimiento? Las causas de terminación del contrato son múltiples; sin embargo, aquí se

concentraron tres: morosidad en el pago, prácticas irregulares y terrenos en zonas de alto riesgo.

Antes de proseguir con el desarrollo del texto es importante conocer por qué el interés de diseñar y aplicar un procedimiento para terminar unilateralmente el contrato de condiciones uniformes, conforme a la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994). Esto responde a una causa principal relacionada con la falta de pago de la factura del servicio público domiciliario de acueducto y de saneamiento básico, tema abordado y profundizado más adelante.

Dentro del plan trazado para llevar a término esta práctica jurídica empresarial en los cuatro (4) meses determinados, se aplicó un método a través de funciones y actividades coordinadas con los objetivos específicos, ejecutando la metodología propuesta, que comprende un enfoque investigativo, analítico y selectivo y un enfoque de producción-resultado.

Entonces, ¿qué se hizo? Se manejaron los temas de manera consecutiva tocando diferentes ópticas. De esta manera se comenzó por profundizar la normatividad legal vigente, recopilada en la propuesta del proyecto, centrándose en el contrato de condiciones uniformes. Se acudió a los artículos 128 y siguientes de la Ley 142 de 1994 para determinar la naturaleza del contrato, sus características y las partes del mismo.

Al respecto, el contrato de condiciones uniformes se destaca por las siguientes características: es consensual, por adhesión, sucesivo, uniforme y oneroso. Se profundizó en la última característica al considerarse pieza fundamental relacionada con la morosidad en el pago, de manera que se pretendió conocer su alcance determinado y su importancia del pago en los servicios públicos domiciliarios.

Esa importancia se resume en mantener el equilibrio económico de las empresas de servicios públicos domiciliarios y garantizar la prestación del servicio público domiciliario a todas las personas; pero realmente se pretendía encontrar una respuesta al interrogante de porqué el servicio público domiciliario de acueducto no gozaba de gratuidad. Se llegó a la respuesta integrando las normas y comprendiendo las implicaciones de la prestación del servicio, la infraestructura, la distribución y la finalidad del Estado: garantizar la prestación eficaz, dejando atrás la idea generalizada de apropiación de un recurso natural en beneficio propio.

Una de las preguntas antes cuestionadas consistía en cuándo aplicar el procedimiento administrativo de terminación unilateral del contrato. Para orientar la respuesta se decidió estudiar a fondo en la primera etapa de la práctica sus alcances a las causales especificadas; se concluyó que en el contrato de condiciones uniformes se mencionaban de manera reiterativa, es decir, para la causal de morosidad hay dos numerales que las enuncian.

Si se parte de la idea de terminar unilateralmente el contrato por las causales establecidas es importante que las mismas sean claras; no obstante la responsabilidad en la falta de claridad no corresponde a la empresa en cuestión. Esto nace del modelo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA-. Un mejor discernimiento lograría mejores resultados pues se trata de la regulación en la relación jurídica empresa-usuario y necesita de precisión.

Aun así para el proyecto se estudiaron los causales de morosidad en el pago: prácticas irregulares de los usuarios, como conexiones fraudulentas, uso distinto del servicio al convenido con la empresa prestadora, etc., y terrenos localizados en zonas de alto riesgos. Estas son las causales más importantes para el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. dado que las dos primeras representan una afectación económica para la empresa.

Para destacar un punto en las actuaciones del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P, debe continuar prestando el servicio eficientemente y prevenir posibles riesgos a través de la prestación del servicio. Este es el motivo por el cual se busca aplicar la terminación en los terrenos localizados en zonas de alto riesgo; sin embargo, no contaban con que esta no fuese una causal de terminación.

De manera detallada se analizó el tema de los terrenos de alto riesgo. Aquí se comprende más que la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la problemática social, la finalidad del Estado y la disconformidad entre las medidas preventivas y los resultados esperados frente al tema. La posición negativa de aplicación del procedimiento de terminación para este caso requiere de argumentos válidos jurídicamente.

En ese orden de ideas, se argumentó que las empresas de servicios públicos domiciliarios no tenían facultad para terminar el contrato en los inmuebles ubicados en zonas de alto riesgo, y en caso de realizarse esta acción el inmueble deberá estar deshabitado además de contar con el acompañamiento por parte del

municipio, este en tanto ente responsable en garantizar los derechos fundamentales. Para precisar la idea anterior, las empresas de servicios públicos domiciliarios tienen dos obligaciones: prestar eficiente el servicio; no vulnerar los derechos fundamentales.

La decisión unilateral de terminar el contrato al inmueble ubicado en zona de alto riesgo es un punto incoherente que jugaría en contra de la empresa de servicios públicos domiciliarios, amb S.A. E.S.P, porque dentro de sus procedimientos y trámites la entidad cuenta con un procedimiento para verificar la infraestructura y precisar la viabilidad de la prestación del servicio; por ende se entiende que si se suscribió el contrato los requisitos para la instalación fueron cumplidos y aprobados.

Por otro lado, conocer internamente las áreas involucradas en el desarrollo del proyecto también hizo parte de estas primeras actividades. Fue una de las actividades más beneficiosas, al interactuar personalmente con los jefes de las respectivas divisiones se logró obtener una idea más cercana a la realidad que como empresa manejan, y más cercana a las expectativas del proyecto.

La diferencia de opiniones y expectativas frente a la terminación unilateral del contrato fue un hecho notorio. Cada división velaba por cumplir satisfactoriamente sus funciones determinadas, sin traspasar lo ya establecido; sin embargo dichas diferencias deben considerarse por el amb S.A. E.S.P. como potencial de trabajo.

Cumplir el objetivo de estudiar los procedimientos de terminación unilateral del contrato de las empresas de servicios públicos domiciliarios a nivel nacional no fue fácil, de hecho fue poco fructífero: se empezó seleccionando diez empresas a nivel nacional, entre las más conocidas: emp S.A. E.S.P., Acueducto de Bogotá S.A. E.S.P., Aguas de Manizales S.A. E.S.P., entre otras; y luego se envió un correo adjuntando la solicitud formal y por escrito de la información relacionado con el tema principal.

La respuesta de las empresas de servicios públicos domiciliarios que amablemente contestaron no aportaba significativamente al trabajo; su respuesta consistió en transcribir las disposiciones del contrato de condiciones uniformes correspondientes a la terminación del contrato. Solo una empresa de servicios públicos domiciliarios contesto apropiadamente a la solicitud: Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Aguas de Manizales S.A. E.S.P compartió la información y el bosquejo en el cual trabajan para llevar a cabo el corte del servicio y la terminación del contrato de

condiciones uniformes. Adjuntaron su diagrama de flujo junto con los formatos utilizados en el procedimiento. Se observó que el diagrama de flujo no detallaba las garantías fundamentales al debido proceso, requisito esencial; y por ende brindar una posición comparativa y analítica sería tarea incompleta; sin embargo su aporte significó una guía en el diseño del procedimiento administrativo para terminar el contrato del amb S.A. E.S.P.

Hasta el momento se ha mencionado levemente la connotación del servicio público domiciliario de acueducto; no obstante esta particularidad abre una brecha gigante con las empresas prestadoras de otros servicios públicos domiciliarios. Por tal razón ameritó que en la ejecución de la práctica se indagara sobre el recurso natural del agua. Es esencial ubicar qué tipo de servicio público domiciliario se presta para conocer los alcances de la cancelación del contrato y el corte del servicio.

De ese modo, el agua es un líquido reconocido internacionalmente como fundamental en la satisfacción de las necesidades básicas del ser humano y en el desarrollo de sus actividades diarias, así lo dijo la Observación n.º 15 de la Comisión de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Un derecho fundamental que no acepta discriminación y del cual todos deben gozar.

Colombia, a través del bloque de constitucionalidad, aceptó la connotación de derecho fundamental del agua. Preciado el concepto, se dio paso al alcance y a lo largo de los cuatro meses de la práctica se cumplió la función de examinar los pronunciamientos de la Corte Constitucional relacionados con el tema. Allí se descubrió la evolución jurídica del agua para llegar a derecho fundamental autónomo.

¿Cómo fue esta evolución jurídica?: al principio las sentencias tipo T de la Corte Constitucional evidenciaban la posibilidad de acudir a la tutela como medio eficaz para garantizar el derecho al agua, se reconocía que es un derecho fundamental pero su justificación se concentraban en dos partes: el mantenimiento de la línea establecida por la Comisión de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y la argumentación de la relación vital con el derecho a la vida, la dignidad humana, etc.

En esta primera parte de la evolución fue indiscutible que Colombia estaba cumpliendo con las estipulaciones internacionales ratificadas, pero surgió como debate la teoría de la conexidad y de la autonomía del derecho al agua. La teoría de la conexidad implicaba que este derecho no podía ser protegido a través de la

acción de tutela si no se demostraba la afectación a un derecho fundamental, mientras que la teoría de la autonomía dotaba al agua de derecho fundamental, individual, protegido constitucionalmente pese a que no se demostrara la vulneración a un derecho fundamental.

No hay duda que el tema genera polémica en el tecnicismo jurídico. Finalmente en la sentencia T- 891 de 2014 de la Corte Constitucional se afirma la teoría de la autonomía en virtud del avance jurídico, aunque carece de profundización. No es necesario continuar un debate formalista en la procedencia de la protección constitucional, en el fondo el derecho al agua es fundamental en Colombia desde la ratificación del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Siguiendo los requerimientos del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. sobre la cualidad que debía tener el procedimiento administrativo de terminación del contrato, se introdujo el tema del debido proceso, que es un principio inherente a la función del Estado. Se indago qué comprendía y cuáles son sus garantías en materia administrativa, con el fin de anexarlas al mencionado procedimiento.

Así las cosas, el debido proceso administrativo desde la óptica jurisprudencial tiene una serie de garantías divididas en previas y posteriores. Como garantías previas se entienden aquellas que deben aplicarse en la expedición del acto administrativo: derecho de defensa, derecho de contradicción, razonabilidad de plazos etc.; y garantías posteriores, las que permiten cuestionar el acto administrativo. Esto se resume en la posibilidad de interponer los recursos de ley, caso en concreto, recurso de reposición y en subsidio apelación.

A través de la línea jurisprudencial realizada se logró identificar claramente el alcance del debido proceso en materia administrativa, lo que contribuye al diseño del procedimiento administrativo de terminación porque permite ubicar cada garantía en el momento adecuado; por lo tanto se brinda por parte de la empresa prestadora del servicio al usuario las posibilidades para salvaguardar sus derechos

De la revisión de los documentos internos del amb S.A. E.S.P se abrieron diferentes temas que se abordarán más adelante. Por el momento se da lugar a los sujetos de especial protección. Era importante contemplar esta variable dentro de proyecto debido a la protección constitucional especial de sus derechos fundamentales. En

ese sentido se precisa quienes son: dentro de este selecto grupo se encuentran los niños, los adultos mayores, las madres solteras, los desplazados, etc.

Teniendo claridad sobre el derecho fundamental al agua, la garantía de su prestación para todos los colombianos sin discriminación alguna y los sujetos de especial protección, la Corte Constitucional en diferentes pronunciamientos resalta principalmente lo siguiente: el servicio público domiciliario de acueducto no puede suspenderse totalmente, por lo tanto se deben garantizar unas cantidades mínimas, 50 litros de agua al día por cada sujeto.

Frente al estado de vulnerabilidad que se presume de los sujetos de especial protección, la empresa prestadora del servicio debe brindar una solución al problema que generó el incumplimiento del contrato en la medida de su competencia, es decir, si el usuario incurrió en morosidad del pago la empresa debe ofrecer un acuerdo de pago según la capacidad económica del usuario.

No obstante, proteger los derechos fundamentales de los sujetos de especial protección implica que ellos deben probar la calidad que manifiestan. Es apropiada esta medida porque protege a la empresa de servicios públicos domiciliarios aún más cuando no es aceptable entre la comunidad el cobro por la prestación de los servicios.

¿Se deben proteger los derechos fundamentales de los sujetos de especial protección que obtienen la prestación del servicio por medios fraudulentos? Esta pregunta mide el alcance de la protección constitucional a sus derechos fundamentales. ¿Qué implica que un hecho se considere fraudulento? Básicamente cuando impiden que la empresa prestadora del servicio contabilice el suministro, evadiendo así la responsabilidad de pago.

La mayoría de las situaciones fraudulentas se presenta como antecedente a la falta de pago y por el ende la suspensión del servicio. Esta problemática generó que la Corte Constitucional se pronunciara al respecto. Su posición es proteger los derechos fundamentales; sin embargo considera que no es posible proteger un hecho ilícito por tanto su decisión se enfoca en brindar soluciones de pago eliminando las acciones fraudulentas.

Como se planteó inicialmente, uno de los objetivos era analizar la incidencia de la terminación del contrato en la facturación conjunta. Fueron diversas variables contempladas en el estudio para emitir una posición que reflejara los posibles

resultados. Para guiar al lector se indica a continuación qué es la facturación conjunta.

La facturación conjunta es el medio por el cual los servicios de saneamiento básico pueden cobrar la prestación del servicio. En esa medida una empresa de servicios públicos domiciliarios que preste otros servicios diferentes al servicio de saneamiento básico debe realizar un convenio de facturación conjunta si la empresa de saneamiento básico se lo solicita.

Uno de los documentos del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. revisados fue el convenio de facturación realizado con el EMAB, el cual efectivamente cumple los requisitos señalados por la CRA 151; no obstante se considera que la terminación unilateral del contrato debe hacer parte integral en el modelo establecido, con la finalidad de precisar y aclarar los pasos a seguir en el momento cuando se presente la eventualidad referida.

Respecto del impacto social, este no sería de gran magnitud porque se parte de la premisa de la imposibilidad de suspender los servicios de saneamiento básico, y por ende las empresas que prestan estos servicios continuarán su labor sin facturar hasta no realizar un nuevo convenio de facturación conjunta. Se concluye que el impacto será de afectación económica para las referidas entidades.

En la medida en que se avanzaba en plan de trabajo se encontraron los siguientes temas: la solidaridad en materia de servicios públicos domiciliarios, la cesión del contrato de condiciones uniformes y la prescripción de la factura de servicios públicos domiciliarios. Estos eran los principales argumentos manifestados por los usuarios encontrados en los documentos del amb S.A. E.S.P.

Lo que se hizo con estos temas fue estudiar su significado e implicaciones en materia de servicios públicos domiciliarios. Para el tema de la solidaridad lo que realmente se aplica en los servicios públicos es su rompimiento, protegiendo de esta manera los derechos del propietario del inmueble. Todo esto ocasiona que la empresa prestadora actúe adecuada y oportunamente en el cobro y suspensión del servicio. Según la Ley el propietario solo es responsable por los tres primeros meses si demuestra que el inmueble estaba arrendado.

La cesión del contrato de condiciones uniformes es procedente jurídicamente. Se entiende la cesión como la transferencia de los derechos y las obligaciones al nuevo propietario, excepto si se fijó claramente que no procedía tal figura. El nuevo

propietario es quien asume los gastos y en todo caso la defensa ante la empresa prestadora del servicio, sin posibilidad de alegar el desconocimiento de las deudas por servicios públicos domiciliarios.

En cuanto a la prescripción de la factura de servicios públicos domiciliarios se tiene que esta es un título ejecutivo complejo, es decir, debe acompañarse de otros documentos, y los términos establecidos para la prescripción extintiva es de 5 años para acciones ejecutivas y 10 años para acciones ordinarias.

Como se ha mencionado en repetidas ocasiones, una de las actividades realizadas consistió en la revisión de los documentos del amb S.A. E.S.P. En total fueron cinco (5) documentos que guiaron el diseño del procedimiento y fueron fundamento en el conocimiento de la empresa. Entre estos se tienen los antecedentes de resolución de terminación del contrato del año 2006, el procedimiento para el tratamiento de sujetos de especial protección, el procedimiento para ejecuta la suspensión del servicio, el convenio de facturación conjunta y el procedimiento administrativo de la sección unidad antifraude.

De esta manera se culminó con la etapa de indagación en la cual se utilizó el método investigativo y analítico recurriendo a las sentencias de la Corte Constitucional, los conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y de la Comisión de Regulación de Agua Potable, y en ocasiones se acudió a la doctrina, principalmente, la de Jorge Enrique Ayala Caldas, Elementos teóricos de los servicios públicos domiciliarios.

Con la terminación de esta etapa se continuó con la selección de la información y el diseño del procedimiento, lo esencial del diseño. ¿Cómo se hizo el diseño del procedimiento de terminación del contrato? Vale aclarar que la base para el diseño fueron los instructivos de los procedimientos revisados del amb S.A. E.S.P. y el diagrama de flujo aportado por Aguas de Manizales.

La mejor manera para diseñar el procedimiento fue la división en tres etapas: una investigativa, que inicia con la preselección de los usuarios, acorde a las causales específicas, y culmina con la decisión de iniciar o archivar el procedimiento administrativo de terminación. En el desarrollo de esta etapa el objetivo del amb S.A. E.S.P es reunir las pruebas, documentos necesarios para analizar y definir la situación.

La segunda etapa parte de la idea del inicio del procedimiento administrativo, fijando los plazos establecidos por la Ley para que los usuarios ejerzan su derecho de defensa y contradicción. La finalidad del amb S.A E.S.P. será revisar y analizar lo allegado por el usuario y expedir el acto administrativo acorde con la decisión fundamentada en la etapa de análisis de los descargos, la decisión puede ser terminar el contrato o archivar. En cada etapa se respeta el procedimiento para la notificación.

La última etapa contiene las garantías posteriores identificadas anteriormente, respetando el derecho a cuestionar el acto administrativo, el amb S.A. E.S.P garantizará los términos para interponer el recurso de reposición y apelación, Es evidente que esta situación se presentara en caso de que el acto administrativo termine el contrato de condiciones uniformes. En este orden de ideas el amb S.A. E.S.P dará respuesta al recurso de reposición y en caso tal enviará el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quien será la entidad encargada de definir la situación.

Las actividades en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. terminan con la exposición del proyecto a la Gerencia Comercial y las respectivas divisiones. Se explica cada una de las actividades y se manifiestan las conclusiones con el fin de aportar un fundamento jurídico en la decisión de aplicar el procedimiento.

Mi posición en la aplicación del procedimiento de terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes se enfoca en las siguientes variables:

La viabilidad del procedimiento. Indiscutiblemente no es viable aplicar el procedimiento porque el amb S.A. E.S.P se encontrará con una barrera denominada derecho fundamental al agua y sujetos de especial protección; en todo caso se sugiere una posible solución y es aplicarlo a los usuarios con uso comercial, más efectivo para los usuarios de tipo comercial e industrial en estratos alto.

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P debe cuestionar la finalidad de aplicación del procedimiento de terminación del contrato, pues si lo que se busca es dar una fuerte advertencia al usuario de las consecuencias del incumplimiento del contrato, no es justificable económica y procesalmente el desgaste que conlleva el procedimiento de terminación cuando internamente se pueden mejorar los otros procedimientos y lograr eficacia en sus resultados.

Asimismo, el amb S.A. E.S.P es una empresa líder que busca garantizar en cada una de sus actuaciones el derecho fundamental al debido proceso. El interés por el constante estudio lo demuestra; no obstante no ejecutar los procedimientos para el tratamiento de sujetos de especial protección y la suspensión del servicio aumenta el desgaste procesal y reduce los resultados exitosos.

Ahora, dando término al texto debo responder estas inquietudes: ¿Se cumplieron los objetivos? Sí, puedo decir que se cumplieron en su gran mayoría los objetivos propuestos en el marco del proyecto. Sin duda alguna las expectativas se cumplieron satisfactoriamente, fue un logro realizado entregar el procedimiento de terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P, pero no solo fue entregar un procedimiento sino también lo fue la investigación, el estudio, el análisis y el esfuerzo.

¿Cuáles fueron las dificultades para realizar la práctica?, Una de las más relevantes fue la poca información jurisprudencial y doctrinal sobre la terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes, actualmente el tema no es pormenorizado, al culminar la lectura integral de todo el informe final será evidente que el estudio se basó en la suspensión del servicio y se adaptó a la terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes.

Por otra parte la poca colaboración de las empresas de servicios públicos domiciliarios para proporcionar la información requerida deja truncado uno de los objetivos, si bien se llevó a cabo el análisis de otra empresa de servicios públicos domiciliarios, la magnitud del resultado pudo ser mayor.

De las fortalezas y oportunidades de la práctica jurídica en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. se subraya el crecimiento cognoscitivo y la oportunidad de dilucidar una pequeña parte del círculo laboral, además de la perseverancia y la tenacidad que deben acompañar cada idea, palabra y acción.

9.2 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA JURÍDICA

9.2.1 Análisis teórico. Este segmento presenta los resultados de la investigación y del estudio realizado en la práctica jurídica empresarial en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga -amb- S.A. E.S.P., que conforma un proyecto

integral y es el fundamento en el diseño del procedimiento de terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes.

9.2.1.1 Contrato de condiciones uniformes. Desde la óptica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se estudia el contrato de condiciones uniformes, con el fin de complementar su significado, expuesto anteriormente; de igual manera se manifiesta cuál es el ente encargado de establecer el modelo de contrato de condiciones uniformes y los parámetros del mismo.

Sobre el Contrato de Condiciones Uniformes, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-12, manifiesta que:

*“Las empresas definen en el contrato unas condiciones iguales para todos los usuarios, sin perjuicio de las especiales que se pacten con alguno o algunos usuarios. En ese contexto, por regla general, el usuario tiene que adherirse o plegarse a esas condiciones, sin que en principio tenga posibilidad de negociación [...] Por su característica de uniformidad, se ha considerado que este tipo de contratos se enmarcan dentro de los que la doctrina ha denominado como contratos de adhesión.”*²³

De otro lado, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publicó el 18 de diciembre de 2015 el “Régimen Básico Servicios Públicos Domiciliarios 2015”, en este compendio y según los temas a tratar en el actual informe, se tiene en cuenta un asunto principal, este es:

Primero, respecto del régimen jurídico de las empresas se sustenta económica y jurídicamente una de las características del Contrato de Condiciones Uniformes: la onerosidad. La Superservicios fundamenta de la siguiente manera lo estipulado en la Ley 142 de 1994 con la jurisprudencia concordante de la Corte Constitucional:

“El carácter oneroso del contrato de condiciones uniformes se explica, en tanto el pago que los usuarios o suscriptores realizan como contraprestación a los servicios recibidos, permite (i) asegurar el equilibrio económico y financiero de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; (ii) contribuye al fortalecimiento de

²³ COLOMBIA.SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-12.

las mismas; (iii) incentiva la participación de los particulares en el mercado de los servicios públicos, lo cual contribuye a la ampliación de la cobertura en la prestación de los mismos, y (iv) permite que el Estado pueda establecer políticas de orden social que permitan asegurar la prestación de los servicios domiciliarios a las personas de escasos recursos; lo anterior, se funda en el principio de solidaridad, el cual, en esta materia, exige que aquellos que gozan de una mayor capacidad de pago contribuyan económicamente para lograr la cobertura del servicio en los estratos menos favorecidos.”²⁴

Dos puntos importantes para resaltar lo manifestado por la Corte Constitucional sobre la finalidad del carácter oneroso son: primero, el equilibrio económico y financiero de las empresas de servicios públicos domiciliarios; y segundo, pero no menos importante, el principio de solidaridad que permite asegurar la prestación del servicio público domiciliario a todas las personas.

Respecto del Contrato de Condiciones Uniformes, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en la Resolución CRA 151 de 2001, capítulo seis (6), estipula el modelo de las condiciones del contrato del servicio público domiciliario, declarando la legalidad de todos los Contratos de servicios públicos que se adecúen en su totalidad al modelo establecido:

“Artículo 3.4.1.1 Adopción del modelo de condiciones uniformes. *Adóptese el modelo de condiciones uniformes de los contratos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el cual se anexa para que haga parte de la presente resolución (Anexo 3).*

Artículo 3.4.1.2 Concepto de legalidad. *Modificado por el art. 3, Resolución CRA 375 de 2006. Declárense ajustadas a la Ley 142 de 1994 y a las normas que la desarrollen y, por tanto, conceptuadas como legales por esta Comisión, las condiciones uniformes que ofrezcan las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios mencionados, que se adecuen en todo al modelo al que se refiere el artículo anterior.”²⁵*

²⁴ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia SU-1010-2008 de 16 de octubre de 2008, Magistrado Ponente: Dr. Rodrigo Escobar Gil. En: “Régimen Básico Servicios Públicos Domiciliarios 2015”. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Bogotá D.C. 2015.

²⁵ COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO. Resolución CRA 151 de 2001.

9.2.1.2 Causales de terminación del contrato de condiciones uniformes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. La Ley 142 de 1994, ley de servicios públicos domiciliarios, señala, de manera general, cuándo la empresa de servicios públicos domiciliarios tiene facultad para terminar el contrato:

“Artículo 141. Incumplimiento, terminación y corte del servicio. 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...”²⁶

Según lo indicado por la Gerencia Comercial del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga –amb- S.A. E.S.P., el proyecto se debe desarrollar para las siguientes tres causales del contrato de condiciones uniformes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P., las cuales son de gran importancia en la efectiva prestación del servicio:

En ese sentido, se enuncian las causales indicadas, junto con un análisis de la jurisprudencia de la Corte Constitucional

- **Morosidad en el pago de los servicios públicos domiciliarios**

“Cláusula Cuadragésima Cuarta. Terminación del contrato

2. Por incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la persona prestadora o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la persona prestadora o a terceros las siguientes:

(...)

a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años;

²⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 (11. Julio .1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá. D.C. 1994. No.41.433. Artículo 141

- b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un periodo de dos (2) años.
3. Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora señale para el corte del servicio.

Cláusula Vigésimo Tercera. Suspensión del servicio

Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes casos:

a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual. ...²⁷

Jurisprudencia de la Corte Constitucional

Sentencia: T-242-2013 Fecha: Abril 19 de 2013	
Magistrado ponente: Dr. Luis Ernesto Vargas Silva	
Derechos vulnerados	Derechos fundamentales a la salud, a la vida en condiciones dignas y al agua potable
Hechos	Hechos 1 1. La señora Carmen Mejía padece de diabetes con ulcera crónica, lo que la incapacita para trabajar. Sus ingresos económicos son escasos, y por este motivo no ha podido cancelar la factura del servicio público de acueducto 2. El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A ESP suspendió el servicio de acueducto en razón del incumplimiento en el acuerdo de pago
	Hechos 2 1. La accionante es adulto mayor, vive con su hija, quien tiene problemas psiquiátricos, y su nieta menor de edad 2. Empresas Públicas de Medellín le suspendió el servicio público de acueducto en razón de la falta de pago

²⁷ ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA. S.A. E.S.P. Contrato de condiciones uniformes. Bucaramanga, Santander: El Acueducto. 2013.

Problema jurídico	¿Se vulneran los derechos fundamentales de los usuarios al suspender el servicio público de acueducto por mora en el pago de las facturas?	
Fundamento Jurídico	Primera Instancia: No. Argumenta el juzgado que la suspensión por mora en el pago de los servicios públicos domiciliarios se encuentra habilitado por la ley.	Corte Constitucional Sí. Para la Corte Constitucional la facultad de las ESP tiene límites en cuanto a los sujetos de especial protección. La Corte consideró lo siguiente: <i>“ese derecho-deber no es absoluto y, cuando su ejercicio conlleva una grave afectación a derechos fundamentales, la facultad no puede aplicarse sin consideración alguna al caso específico”</i> ²⁸
	Segunda Instancia No. Considera el juzgado que en los casos objeto de revisión no fue demostrada ni probada la condición de sujetos de especial protección, razón por la cual no se amparan sus derechos fundamentales.	
Decisión	Revocar las sentencias denegatorias de tutela; Conceder el amparo para proteger sus derechos fundamentales al agua potable, a la vida, la salud, a la integridad física y a una vida en condiciones dignas.	

Análisis crítico

Un tema relevante en esta sentencia es el derecho-deber de las empresas de servicios públicos domiciliarios en cuanto a la suspensión del servicio público domiciliario de acueducto. Si bien la Ley otorga facultad a las empresas de servicios públicos domiciliarios para suspender el servicio, no se pueden desconocer las garantías del debido proceso y los derechos fundamentales de los sujetos de especial protección, caso en el cual la Corte Constitucional afirma lo siguiente:

“Frente a la imposibilidad de suspender el servicio existiendo mora en el pago, lo que puede hacer la empresa es “cambiar [la forma] en que se suministra el servicio y ofrecerle al destinatario final unas cantidades mínimas básicas e indispensables, en este caso, de agua potable”. En razón a esto, la Corte ha ordenado que se instale un reductor de flujo que garantice por lo menos 50 litros de agua por persona al día”.²⁹

²⁸ COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-242. Abril 19 de 2013. Magistrado ponente: Dr. Luis Ernesto Vargas Silva.

²⁹ *Ibid.*,

▪ **Prácticas irregulares de los usuarios y/o suscriptores**

“Cláusula Cuadragésima Cuarta. Terminación del contrato

2. *Por incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la persona prestadora o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la persona prestadora o a terceros las siguientes:*

b) *Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un periodo de dos (2) años.*

Cláusula Vigésimo Tercera. Suspensión del servicio

Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

3. *Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes casos:*

b) *Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora*

c) *Dar al servicio público domiciliario de acueducto o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la persona prestadora*

e) *Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiado del servicio.*³⁰

Jurisprudencia de la Corte Constitucional

Sentencia : T-749-2012 Fecha: Septiembre 26 de 2012	
Magistrado Ponente: Dr. María Victoria Calle Correa	
Derechos vulnerados	Derecho fundamental a la vida digna
Hechos	1. El señor XXX, adulto mayor, quien vive solo, adeuda la suma de \$2250082 a favor de la empresa públicas de Medellín, por concepto de acueducto

³⁰ ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA. S.A. E.S.P. Contrato de condiciones uniformes. Bucaramanga, Santander: El Acueducto. 2013

	<p>2. El señor XXX manifiesta que se ha reconectado al servicio después de la suspensión del servicio por parte de la epm S.A. ESP</p> <p>3. epm S.A. E.S.P ha realizado una serie de suspensiones en el predio al constatar que aun suspendido el servicio el medidor sigue marcando. Agrega que el señor XXX no se ha acercado a la refinanciación de la deuda</p>	
Problema jurídico	¿Procede la protección de los derechos fundamentales cuando se ha cometido un hecho fraudulento?	
Fundamento Jurídico	<p>Primera Instancia.</p> <p>No.</p> <p><i>“Sostuvo el juzgado que el actor se encuentra gozando del servicio de agua potable porque efectuó la reconexión ilegal del servicio, y que el juez de tutela no puede amparar la protección de los derechos fundamentales de las personas que actúan por fuera del marco legal.”³¹</i></p>	<p>Corte Constitucional.</p> <p>No. Así lo argumentó esta corporación teniendo en cuenta los precedentes jurisprudenciales :</p> <p><i>“Cuando una persona está disfrutando el servicio de agua, por medios ilícitos, reconectándose a la fuerza, y se encuentra disfrutando del goce efectivo de su derecho al agua, por ejemplo, pierde la posibilidad de reclamar su protección mediante la acción de tutela. En este caso la persona no pierde sus derechos, pero sí la posibilidad de legitimar a posteriori sus actos de hecho mediante el procedimiento constitucional de la tutela”³²</i></p>
Decisión	<p>“CONFIRMAR el fallo de única instancia, proferido por el Juzgado Sexto Civil Municipal de Medellín, el trece (13) de octubre de dos mil once (2011), que negó la protección a los derechos fundamentales del señor Alberto de Jesús Quintero Espinosa al agua y a la vida digna, dentro de su proceso contra EMP</p>	

³¹ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T- 749 .Septiembre 26 de 2012. Magistrada Ponente: Dra. María Victoria Calle Correa

³² *Ibid.*,

	Empresas Públicas de Medellín, por las razones expuestas en esta providencia”. ³³
--	--

Análisis crítico

Del análisis jurisprudencial realizado en el presente informe, esta sentencia toma importancia dado que las decisiones tanto del juez de primera instancia como de la Corte Constitucional coinciden en negar la protección a los derechos fundamentales por las acciones fraudulentas desplegadas por el usuario. La diferencia entre este pronunciamiento y los anteriores radica en el desinterés del usuario por plantear o aceptar un acuerdo de pago de la deuda pese al llamado de la empresa. Sin embargo esta decisión no implica el desconocimiento de la protección al derecho fundamental al agua dado que se ordena a la empresa brindar una solución efectiva.

▪ Terrenos localizados en zonas de alto riesgo

La última causal, objeto de estudio, es para los terrenos localizados en zonas de alto riesgo, frente a esto, lo primero es que la Ley de servicios públicos domiciliarios no la contempla como causal de terminación del contrato, solo es contemplada esta causal para la suspensión del servicio.

Contrato de condiciones uniformes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga

Cláusula Vigésimo Tercera. Suspensión del servicio

Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

2. Suspensión en interés del servicio: El amb podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del servicio en los siguientes casos:

b) Suspensión para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

³³ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T- 749 .Septiembre 26 de 2012. Magistrada Ponente: Dra. María Victoria Calle Correa

Aunque no se constituye causal de terminación del contrato se expone el estudio realizado y la importancia de las empresas de servicio público domiciliario para conocer y manejar la situación:

Frente a esta problemática social se tiene que en Colombia el crecimiento de los asentamientos humanos en zonas de alto riesgo se ha convertido en una constante e inevitable realidad; sin embargo, de manera proporcional a este crecimiento han surgido mecanismos liderados por el Estado colombiano, Estado Social de Derecho, que procuran garantizar la seguridad y la protección de los derechos fundamentales a quienes se encuentran en esta desfavorable situación.

La mayor afectación a los fines constitucionales de los asentamientos humanos en zonas de alto riesgo es la inasequible vivienda en condiciones dignas. Junto con el derecho de vivienda digna está la prestación de servicios públicos domiciliarios, tema central de este estudio.

Con respecto al trámite que se da a esta problemática social, el Estado colombiano, a través de sus entidades descentralizadas, instituye el plan de ordenamiento territorial, el cual consiste en

“el instrumento básico para desarrollar el proceso de ordenamiento del territorio municipal. Se define como el conjunto de objetivos, directrices, políticas, estrategias, metas, programas, actuaciones y normas adoptadas para orientar y administrar el desarrollo físico del territorio y la utilización del suelo.”³⁴

Conforme a la Ley 388 de 1997, el Plan de Ordenamiento Territorial debe integrar un componente urbano, en el cual se plantea la estrategia y los mecanismos para desarrollar, entre otros, programas de vivienda de interés social y reubicación de los asentamientos humanos localizados en zonas de alto riesgo; de esta manera se garantiza la seguridad de los habitantes y el cumplimiento de la función del Estado Social de Derecho.

El Municipio de Bucaramanga mediante Acuerdo 011 de 2014 adopta el Plan de Ordenamiento Territorial de segunda generación 2014-2017, sus objetivos

³⁴ COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 388 de 1997. “Por la cual se modifica la Ley 9 de 1989, y la Ley 2 de 1991 y se dictan otras disposiciones”. Diario Oficial. Bogotá D.C. 1997. n. ° 43 091. Artículo 9.

relacionados con los asentamientos humanos en zonas clasificadas de alto riesgo son:

“Habilitar168 Ha de suelo de expansión urbana para nuevos desarrollo de vivienda y hábitat de interés social y prioritario y Establecer una zonificación de restricciones a la ocupación que permite el desarrollo de esos sectores en coherencia con los estudios de amenaza, vulnerabilidad y riesgo, disminuyendo la vulnerabilidad a desastres y generando un escenario donde la ciudad se adapta apropiadamente a los efectos cambio climático”³⁵

A continuación se expone el estudio de la jurisprudencia en torno a la prestación de servicios públicos domiciliarios en zonas de alto riesgo

Jurisprudencia de la Corte Constitucional

Derecho a la vivienda en condiciones dignas

Sentencia : T-046- 2015 Fecha: Febrero 11 de 2015 Magistrado ponente: Dr. Mauricio Gonzales Cuervo	
Derechos vulnerados	Vivienda digna y vida digna
Hechos	1. En el año 2013 la señora Agudelo y su familia por recomendación del Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo y Desastres evacuó de su vivienda al determinarse que el estado de la misma era de alto riesgo. 2. En el año 2014 la señora Agudelo solicitó a Instituto Social de Vivienda y Hábitat un subsidio de arrendamiento, el mismo le fue negado por estar inmersa en una causal de impedimento para acceder al subsidio.
Problema jurídico	¿Vulnera el derecho a la vivienda digna negar solución habitacional a la población evacuada de zonas de alto riesgo?
Fundamento Jurídico	Primera Instancia. Declaró improcedente la acción. Corte Constitucional: Si. <i>“La Corte encontró que la familia de la accionante se encuentra en condiciones de vulnerabilidad derivadas del</i>

³⁵ COLOMBIA. Alcaldía de Bucaramanga .Acuerdo 011 de 2014. Plan de Ordenamiento Territorial

		<i>desalojo de la vivienda en la cual vivieron 23 años por está ubicada en una zona de alto riesgo, porque si bien son copropietarios de otro inmueble, éste no tiene el espacio suficiente para vivir en condiciones de dignidad, sumado a que, al parecer, también se encuentra en una zona de alto riesgo.”</i>
Decisión	<i>“REVOCAR la sentencia proferida por el Juzgado Veintitrés Penal Municipal con Función de Conocimiento de Medellín, del 11 de abril de 2014, que declaró improcedente la acción de tutela. En su lugar, TUTELAR el derecho a la vivienda digna.”</i>	

Análisis crítico

La asociación entre el derecho a la vivienda digna y la prestación de los servicios públicos domiciliarios implica estudiar detenidamente el significado y alcance de este primer derecho. La Corte Constitucional en sentencia T-046 de 2015, antes analizada, define el derecho a la vivienda digna fundamental cuando se trata de sujetos de especial protección constitucional, designando a las autoridades públicas a formular políticas que garanticen la vivienda digna, y así cumplir con los deberes constitucionales y legales

De manera específica expresa las condiciones de una vivienda digna. Estas son: habitabilidad, significa el cumplimiento de los requisitos mínimos en higiene, calidad y espacio; Ubicación, implica fácil acceso y Seguridad en la tenencia, consiste especialmente en la asequibilidad, es decir, existencia de una oferta suficiente de vivienda.

Un tema de especial atención en el derecho a la vivienda digna es la población desplazada, en este sentido, manifiesta claramente que corresponde al Estado proveer la vivienda y alojamiento digno frente a una problemática social en crecimiento que afecta la seguridad y las garantías constitucionales, por lo tanto exhorta a las autoridades públicas a desarrollar mecanismos idóneos y eficientes que permitan la reubicación de esta población, con el fin de garantizar la vida digna y la seguridad

Servicios públicos domiciliarios en zonas de alto riesgo

Sentencia : T- 048 -2008 Fecha : Abril 29 de 2008	
Magistrado ponente : Dr. Jaime Araujo Rentería	
Derechos vulnerados	derecho a la igualdad, a la dignidad humana y de los niños
Hechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. La señora María Inés Argüelles vive con su grupo familiar, compuesto por sus hijos, nietos y hermano, en el inmueble ubicado en zona de alto riesgo. Vale aclarar que sus vecinos cuentan con los servicios públicos domiciliarios. 2. Empresas Públicas de Medellín se negó a instalar el servicio de energía aduciendo que la vivienda no contaba con las condiciones adecuadas
Problema jurídico	¿Las empresas de servicios públicos deben instalar y prestar el servicio público domiciliario a usuarios localizados en zonas de alto riesgo?
Fundamento Jurídico	<p>Primera Instancia. Sí. Argumentó el juez del Juzgado Veintiséis Civil Municipal de Medellín la discriminación notoria por parte de la epm S.A E.S.P dado que la vivienda de la actora es la única del sector que no cuenta con el servicio público domiciliario.</p>
	<p>Segunda Instancia. No. El Juzgado Séptimo Civil del Circuito de Medellín consideró que epm actuó en el marco de legalidad, conforme al Plan de Ordenamiento Territorial de Medellín.</p>
	<p>Corte Constitucional Expresa esta Corporación, en relación con el caso en concreto que <i>“la vivienda de la accionante se encuentra ubicada en una zona de alto riesgo no recuperable, por lo que su derecho fundamental y el de su núcleo familiar a la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios, el cual se encuentra estrechamente vinculado con el derecho a la vivienda y vida digna, resulta amenazado, pues está latente la configuración de los riesgos que implica la habitabilidad de una zona así catalogada, por lo que la Corte prevendrá al Alcalde del Municipio de Medellín para que</i></p>

		realice las obras necesarias de acuerdo con la normatividad “ ³⁶
Decisión	<p>“Primero: REVOCAR, por las razones aquí expuestas, el fallo proferido el 3 de agosto de 2007 por el Juzgado Séptimo Civil del Circuito de Medellín y en su lugar DECLARAR que por configurarse la carencia actual de objeto en la presente acción de tutela, no se imparten órdenes en torno a las pretensiones de la accionante.</p> <p>Segundo: PREVENIR al Alcalde del municipio de Medellín para que realice las obras necesarias de acuerdo con la normatividad que regula el reasentamiento de la población ubicada en zonas de alto riesgo no recuperable”³⁷</p>	

Análisis crítico

La prestación de los servicios públicos domiciliarios para la población ubicada en zonas de alto riesgo es el tema principal en sentencia T-048 de 2008 de la Corte Constitucional, la unión entre los derechos a una vivienda digna y la prestación de servicios públicos domiciliarios:

“el derecho a la prestación efectiva de los servicios públicos presupone lógica y analíticamente el derecho a una vivienda digna, el cual a su vez implica la salvaguarda de la vida y de la integridad de sus ocupantes.”

No obstante, la realidad social es compleja y no toda la población goza de una vivienda digna que a su vez le garantice seguridad en su vida y en su integridad personal, por este motivo Colombia, Estado Social de Derecho, de manera directa o a través de sus funciones descentralizadas formula y ejecuta la reubicación en condiciones dignas.

Servicio de acueducto a través de pilas públicas

Sentencia : T-916-2011 Fecha: Diciembre 07 de 2011	
Magistrado ponente: Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub	
Derechos vulnerados	derechos fundamentales al agua, a la salud, a la vida, y los derechos de los niños

³⁶ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-048. Abril 29 de 2008. Magistrado ponente: Dr. Jaime Araujo Rentería.

³⁷ *Ibíd.*,

Hechos	<p>1. La accionante vive en el barrio Villa de los Caballeros, San Juan de Girón.</p> <p>2. El acueducto Metropolitano de Bucaramanga presta el servicio público de acueducto solo a una parte de población del mencionado barrio, las restante 37 casas cuentan con el servicio a través del mecanismo de pila pública.</p> <p>3. El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P manifiesta que el sector donde se encuentra la vivienda de la accionante no cuentan con los requerimientos técnicos para prestar el servicio público domiciliario de acueducto.</p>	
Problema jurídico	¿Debe garantizarse el derecho al agua aun cuando el inmueble no cuenta con la infraestructura hidráulica apta?	
Fundamento Jurídico	Primera Instancia No.	Corte Constitucional Si.
Decisión	<p><i>“REVOCAR la sentencia proferida por el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bucaramanga, el tres (3) de noviembre de 2010. En su lugar CONCEDER la protección del derecho fundamental al agua potable de María Inés Hernández y Arnulfo Cáceres, y de su núcleo familiar, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia”³⁸</i></p>	

Análisis crítico

Las empresas de servicio público domiciliario de acueducto utilizan el sistema de pila pública para proveer agua a la población ubicada en zonas de alto riesgo. Este sistema es de carácter provisional y no implica la prestación domiciliaria de acueducto debido a que no se cuenta con las redes e infraestructura necesaria para acceder al servicio.

La Corte Constitucional es clara al afirmar que:

“El servicio de acueducto a través de la instalación de una pila pública, no puede entenderse como un cumplimiento de su deber de prestar el servicio público, porque esta solución tiene el carácter de transitoria.”(Subrayado fuera de texto).

³⁸ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-916. Diciembre 07 de 2011. Magistrado Ponente: Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

Si bien la Corte Constitucional en sus pronunciamientos afirma y destaca el derecho al agua como derecho fundamental, su aplicación no es absoluta ni ilimitada, la misma depende de condiciones de acceso, en este sentido, la responsabilidad de su eficiente prestación recae en primer lugar, en el Estado y sus municipios, en segundo lugar en las empresas de servicios públicos domiciliarios, por último, en los urbanizadores, cada uno de ellos tiene a su cargo deberes independientes pero interconectados.

La obligación principal de las empresas de servicios públicos domiciliarios es prestar el servicio de manera continua y de calidad y asesorar al suscriptor en la construcción de la red hidráulica.

9.2.1.3 Temas incidentes en la terminación unilateral del contrato. La terminación unilateral del contrato de servicios públicos domiciliarios desprende cuatro (4) variables que inciden determinadamente en la ejecución de esta facultad de las empresas de servicios públicos domiciliarios, estas son: el derecho al agua, los sujetos de especial protección, el debido proceso y la facturación conjunta para los servicios de saneamiento básico

- **Derecho al agua**

El derecho fundamental al agua representa en el proyecto a desarrollar una constante de estudio. En esta oportunidad, se analizarán los pronunciamientos de la Corte Constitucional que muestra el avance jurisprudencial de este derecho y le otorga al agua la categoría de derecho fundamental autónomo.

Derecho fundamental al agua

Sentencia T-055 -2011 Fecha: Febrero 04 de 2011	
Magistrado ponente: Dr. Jorge Iván Palacio Palacio	
Derechos vulnerados	Los derechos fundamentales de los niños, la vida en condiciones dignas, la salud y la igualdad
Hechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. El señor XXX, propietario del inmueble, ha solicitado en varias ocasiones la prestación del servicio de acueducto a la empresa epm S.A. ESP. 2. La solicitud fue rechazada dado que la instalación derrama a una quebrada, además no era posible la conexión del servicio de la redes de epm, pues están por encima de la

	rasante de la vía por lo cual se requería sistema de bombeo a las aguas sucias	
Problema jurídico	¿Debe instalarse el servicio de acueducto cuando no se tienen las condiciones técnicas necesarias en virtud de proteger el derecho fundamental del agua?	
Fundamento Jurídico	Primera Instancia: No. Aunque el a quo reconoce el derecho fundamental al agua, en este caso no puede obligar la conexión del sistema de acueducto porque la vivienda no cuenta con un sistema de alcantarillado. El mismo es necesario para evitar trasgredir normas ambientales y hacer más gravosa su calidad de vida.	Corte Constitucional: No, en primer lugar considera adecuada la decisión de EPM al negar la instalación del servicio de acueducto, además de no vulnerar los derechos fundamentales, pues si se hubiese instalado se desconocería las normas constitucionales al ambiente sano y al saneamiento básico.
Decisión	CONFIRMAR la sentencia proferida el 26 de julio de 2010 por el Juzgado Quinto Penal Municipal para Adolescentes con Función de garantías de Medellín, que negó el amparo solicitado	

Análisis crítico

En diferentes ocasiones se ha manifestado que la función de un Estado Constitucional reside en la garantía de asegurar el mejoramiento a la calidad de vida y suplir las necesidades básicas. Los servicios públicos domiciliarios, en especial el servicio público de acueducto, determina la calidad de vida de las personas, aun más cuando el agua es utilizada para el consumo humano.

En este pronunciamiento de la Corte Constitucional, se presenta la evolución jurisprudencial del agua potable como derecho fundamental, considerado de esta manera desde los inicios de la mencionada Corporación; no obstante se han anexado elementos esenciales a través de la múltiple jurisprudencia, tales como la disponibilidad continua, la calidad, la accesibilidad y la protección por vía de tutela.

Para el caso en concreto, se enfrenta el dilema entre el derecho a la vida digna y el derecho a un ambiente sano. El mismo fue resuelto, en un punto neutral, ordenando al propietario del inmueble adecuar técnicamente el predio como obligación de él y

no de la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, dado que no se le niega el servicio por negligencia.

Sentencia T-928-2011 Fecha: Diciembre 07 de 2011			
Magistrado ponente: Dr. Luis Ernesto Vargas Silva			
Derechos vulnerados	Derechos a la vida, la salud, al saneamiento ambiental, a la integridad física, a una vida en condiciones dignas y derechos de los niños		
Hechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. La accionante, en su condición de desplazada y a cargo de 6 menores, vive en un apartamento y depende económicamente de la congregación de la “Madre Laura” 2. La anterior propietaria del apartamento donde reside la accionante adeudó la suma de \$ 1943518 por concepto de acueducto 3. Empresas Públicas de Medellín le suspendió el servicio de acueducto. 		
Problema jurídico	¿Se vulneran los derechos fundamentales al suspender el servicio de acueducto por mora en el pago y reconexión fraudulenta?		
Fundamento Jurídico	<table border="1"> <tr> <td>Primera Instancia: No El Juzgado Quinto Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Medellín argumenta su decisión en que la accionante no demostró la calidad de sujeto de especial protección</td> <td>Corte Constitucional: Sí. Esta corporación sostiene que, teniendo en cuenta la reiteración del derecho al agua como fundamental, necesario para vivir y la protección a sujetos en estado de vulnerabilidad como lo son los niños si se vulneran los derechos fundamentales al suspender definitivamente y no garantizar unas cantidades mínimas.</td> </tr> </table>	Primera Instancia: No El Juzgado Quinto Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Medellín argumenta su decisión en que la accionante no demostró la calidad de sujeto de especial protección	Corte Constitucional: Sí. Esta corporación sostiene que, teniendo en cuenta la reiteración del derecho al agua como fundamental, necesario para vivir y la protección a sujetos en estado de vulnerabilidad como lo son los niños si se vulneran los derechos fundamentales al suspender definitivamente y no garantizar unas cantidades mínimas.
Primera Instancia: No El Juzgado Quinto Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Medellín argumenta su decisión en que la accionante no demostró la calidad de sujeto de especial protección	Corte Constitucional: Sí. Esta corporación sostiene que, teniendo en cuenta la reiteración del derecho al agua como fundamental, necesario para vivir y la protección a sujetos en estado de vulnerabilidad como lo son los niños si se vulneran los derechos fundamentales al suspender definitivamente y no garantizar unas cantidades mínimas.		
Decisión	“REVOCAR la sentencia denegatoria de tutela proferida por el Juzgado Quinto Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías de Medellín, en única instancia y, en su lugar, CONCEDER el amparo pedido por Sandra Mildrey Bermúdez Hernández, para proteger sus derechos a la vida, la		

	<i>salud, a la integridad física, a una vida en condiciones dignas y, los derechos de los niños”³⁹</i>
--	---

Análisis crítico

Una vez más la Corte Constitucional reitera el precedente jurisprudencial del derecho al agua, como derecho fundamental; por lo tanto la acción de tutela es el mecanismo idóneo para garantizar el cumplimiento de este derecho fundamental. De otro lado, esta sentencia analiza la prestación de los servicios públicos domiciliarios y las facultades legales de las empresas prestadoras.

Para el caso específico, la decisión de esta corporación fue equilibrada porque reconoció la validez legal del cobro de los servicios públicos domiciliarios y el deber de suspender el servicio, pero afirmó que dichas facultades no son absolutas pues requiere que las empresas de servicios públicos domiciliarios no vulneren derechos fundamentales de sus usuarios; por este motivo garantizar las cantidades mínimas para cada individuo y brindar una solución de pago es esencial en la efectiva prestación y aceptable constitucionalmente.

Autonomía del Derecho fundamental al agua

Sentencia T-891-2014 Fecha: Noviembre 20 de 2014	
Magistrado ponente: Dr. María Victoria Calle Correa	
Derechos vulnerados	Derechos fundamentales a la vida, a la salud, al agua potable, a la vida digna, a la petición e igualdad
Hechos	<p>1. Los habitantes de la urbanización Villa Constanza han presentado múltiples quejas manifestando que el suministro de agua, a cargo de la compañía Amborco S.A. ESP, no es apta para el consumo humano, en razón de la contaminación generada por el vertimiento de aguas residuales.</p> <p>2. El tribunal contencioso administrativo del Huila –sala tercera de decisión– declaró responsable a Amborco S.A ESP por la vulneración de los derechos colectivos. Sin embargo, ninguna orden judicial ha sido cumplida.</p>
Problema jurídico	¿Se vulneran los derechos fundamentales al suministrar agua no apta para el consumo humano?

³⁹ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-928. Diciembre 07 de 2011. Magistrado Ponente: Dr. Luis Ernesto Vargas Silva.

Fundamento Jurídico	Primera Instancia: No. El juzgado cuarto civil del circuito de Neiva decidió negar la tutela por considera cosa juzgada, es decir, que el tema ya fue debatido y emitido decisión por lo tanto la tutela no era el medio idóneo.	Corte Constitucional: Sí. Considera la Corte la procedencia de la tutela que “ <i>Se tiene que el mal estado del alcantarillado ha repercutido en la salubridad del agua que es suministrada por medio de la red de acueducto</i> ” ⁴⁰
Decisión	“ TUTELAR , además, los derechos al agua potable, a la vida, a la salud y a la vivienda digna de la señora Nancy Suárez Losada, su familia y demás miembros de la urbanización Villa Constanza” ⁴¹	

Análisis crítico

La evolución jurídica de los servicios públicos domiciliarios en el Estado colombiano ha llevado a que hoy en día el agua sea un derecho fundamental. Esto ha creado dos teorías sobre su procedencia en materia de protección constitucional: la teoría de la conexidad y la teoría de la autonomía.

Aunque este derecho no se encuentre de forma tácita, la Corte Constitucional lo ha ratificado como fundamental. En principio se mantuvo la teoría de la conexidad de este derecho con otros de carácter fundamental -como el derecho a la vida, a la dignidad humana, etc.- para su protección constitucional.

En este pronunciamiento la Corte Constitucional plantea la teoría de la autonomía, en virtud del avance jurisprudencial. Tal teoría implica que la acción de tutela podrá proceder sin necesidad de justificar la relación con otros derechos fundamentales. No obstante, no se ha profundizado en los alcances de los mismos. Aunque es importante la afirmación que hace la Corte en esta sentencia, no lo justifica de manera precisa ni determina sus alcances, permaneciendo un vacío jurídico en torno al tema.

En cuanto al caso en concreto, esta corporación tuteló la protección a los derechos fundamentales de los habitantes por dos razones: la garantía de la calidad del agua como finalidad del estado y la vulneración de los derechos fundamentales de los habitantes de Villa Constanza.

⁴⁰ COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-891, noviembre 20 de 2014. Magistrada ponente: Dra. María Victoria Calle Correa.

⁴¹ *Ibíd.*

▪ **Sujetos de especial protección**

Identificados como sujetos en estado vulnerabilidad que necesitan de una protección especial constitucional en sus derechos fundamentales, por medio de la siguiente línea argumentativa de la Corte Constitucional se relacionan los sujetos de especial protección con el derecho fundamental al agua y la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Sentencia : T-980-2012 Fecha : Noviembre 22 de 2012 Magistrado ponente : Dr. Nilson Pinilla Pinilla	
Derechos vulnerados	Derechos fundamentales a la vida, al agua potable y al bienestar físico en condiciones dignas y justas
Hechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. El accionante es adulto mayor, reside en el apto. que de su tía, fallecida. Él no figura como propietario del inmueble. 2. El amb S.A E.S.P. suspendió el servicio de acueducto por concepto de mora en el pago de un inquilino. 3. El accionante solicita refinanciación y acuerdo de pago, amb S.A. E.S.P. niega la solicitud al no ser el propietario ni contar con autorización de propietario.
Problema jurídico	¿Se vulneran los derechos fundamentales en la suspensión del servicio de acueducto aunque no demuestre su condición de sujeto de especial protección?
Fundamento Jurídico	Primera Instancia: No. el Juzgado 2º Penal Municipal para Adolescentes de Garantías de Bucaramanga argumenta que es deber del usuario demostrar su condición de sujeto de especial protección o los motivos insuperables por los cuales no canceló el precio de la factura de servicios públicos domiciliarios
	Segunda Instancia: Corte Constitucional: Sí. Expresa esta Corte la aplicación del principio de buena fe en las manifestaciones del accionante teniendo en cuenta que se trata de derecho al agua <i>“fundamental y, por ende, defensible por vía de tutela, en tanto su limitación, negación o suspensión puede lesionar gravemente la salud y el disfrute de un ambiente sano, así como disminuir las posibilidades de llevar una vida digna.”</i> ⁴²

⁴² COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-980. Noviembre 22 de 2012. Magistrado Ponente: Dr. Nilson Pinilla Pinilla.

	No. Argumenta el juzgado que la empresa de servicio público domiciliario involucrada actuó conforme a las facultades que el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 le otorga. Asimismo confirma que no se demostró la condición de sujeto de especial protección	
Decisión	<p>“REVOCAR el fallo proferido en junio 13 de 2012 por el Juzgado 2º Penal del Circuito para Adolescentes de Conocimiento de Bucaramanga, mediante el cual confirmó el dictado por el Juzgado 2º Penal Municipal para Adolescentes de Garantías de esa ciudad en mayo 2 del mismo año, que negó el amparo pedido por Jorge Hélder López Rodríguez, contra el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S. A. E.S.P. TUTELAR los derechos fundamentales del señor Jorge Hélder López Rodríguez al acceso al agua potable, la vida digna, la salud y el ambiente sano.”⁴³</p>	

Análisis crítico

La importancia del pronunciamiento de la Corte Constitucional en la anterior sentencia radica en dos puntos: primero, determinar que si bien los sujetos en estado de vulnerabilidad como los niños, adultos mayores, etc. tienen especial protección también recae sobre ellos dar a conocer y demostrar dicha calidad a la empresa de servicios públicos domiciliarios; y en segundo lugar, destaca que las empresas de servicio público domiciliario, en especial las de acueducto, deben brindar solución al usuario, a través de acuerdo de pago que se ajuste a la capacidad económica; de esta manera sus actuaciones cumplen los parámetros constitucionales.

Sentencia : T-163-2014 Fecha: Marzo 17 de 2014	
Magistrado ponente: Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo	
Derechos vulnerados	Derechos fundamentales a la vida en condiciones dignas y al agua

⁴³ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-980. Noviembre 22 de 2012. Magistrado Ponente: Dr. Nilson Pinilla Pinilla.

Hechos	<p>1. El señor Juan Carlos Puentes Soto es poseedor del inmueble desde hace 15 años, donde vive junto con su esposa y sus cuatro hijos menores de edad</p> <p>2. Empresas de servicios públicos de La Argentina, Huila, le suspendieron el servicio de agua a causa de las facturas dejadas de cancelar</p>	
Problema jurídico	¿Puede suspenderse el servicio público de acueducto en inmueble habitado por menores de edad?	
Fundamento Jurídico	<p>Primera Instancia:</p> <p>Sí. El juzgado argumenta su decisión teniendo en cuenta que el señor Juan Carlos Puentes Soto no es cabeza de familia ni posee discapacidad que le impida trabajar. Sumado a lo anterior, el no acercamiento del señor Puentes a la empresa Prestadora, para realizar un acuerdo de pago, a pesar del llamado de la empresa, demostró su desinterés por solucionar su situación</p>	<p>Corte Constitucional:</p> <p>No. Manifiesta esta corporación la inconstitucionalidad de la suspensión, pues si bien la prestación de los servicios públicos domiciliarios es de carácter oneroso, las empresas prestadoras de servicios deben garantizar el suministro básico en el lugar donde habitan sujetos de especial protección</p>
Decisión	<p>“REVOCAR la sentencia emitida por el Juzgado Promiscuo Municipal de La Argentina, Huila, En su lugar, TUTELAR los derechos fundamentales a la vida en condiciones dignas y al agua potable de los menores hijos del actor, por las razones expuestas en la presente providencia.”⁴⁴</p>	

Análisis crítico

La suspensión de los servicios públicos domiciliarios es una actuación avalada legal y contractualmente, ejecutada solo cuando se cumplen las causales establecidas. Sin embargo, dicho acto encuentra su límite en los sujetos de especial protección,

⁴⁴ COLOMBIA.CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-163. Marzo 17 de 2014. Magistrado Ponente: Dr. Alberto Rojas Ríos.

reconocidos a partir de la Constitución de 1991 en razón de la desigualdad real. La sentencia T-736 de 2013 define quiénes son sujetos de especial protección:

*“como sujetos de especial protección están los niños y niñas, a las madres cabeza de familia, a las personas en situación de discapacidad, a la población desplazada, a los adultos mayores, y todas aquellas personas que por su situación de debilidad manifiesta los ubican en una posición de desigualdad material con respecto al resto de la población”.*⁴⁵

Continuando con el tema de los sujetos de especial protección, la siguiente sentencia mantiene la línea de protección constitucional frente a los actos de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Sentencia : T-394-2015 Fecha: Junio 30 de 2015			
Magistrado ponente: Dr. Myriam Ávila Roldan			
Derechos vulnerados	Derechos fundamentales a una vida en condiciones dignas, a la salud y al mínimo vital		
Hechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. La accionante es madre cabeza de familia, vive con sus padres, quienes tienen una situación delicada de salud, y a su vez tiene dos hijos menores de edad 2. Ingeniería Total ESP suspendió completamente el servicio de acueducto a causa del atraso del pago de varias facturas 3. Se encontró en el predio de la señora XXX consumo fraudulento 		
Problema jurídico	¿Se puede suspender el servicio de acueducto en un predio habitado por SEP por incumplimiento en el pago de las facturas y reconexión fraudulenta?		
Fundamento Jurídico.	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">Primera Instancia. No, pues se trata de personas en extrema vulnerabilidad económica (pertenecen al estrato 1 y sus ingresos son ocasionales), por lo menos 4 de las 6 personas que componen</td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">Corte Constitucional. No. Sala de Revisión ha amparado el derecho fundamental al agua incluso si los accionantes se habían reconectado ilegalmente al servicio, luego de comprobar</td> </tr> </table>	Primera Instancia. No, pues se trata de personas en extrema vulnerabilidad económica (pertenecen al estrato 1 y sus ingresos son ocasionales), por lo menos 4 de las 6 personas que componen	Corte Constitucional. No. Sala de Revisión ha amparado el derecho fundamental al agua incluso si los accionantes se habían reconectado ilegalmente al servicio, luego de comprobar
Primera Instancia. No, pues se trata de personas en extrema vulnerabilidad económica (pertenecen al estrato 1 y sus ingresos son ocasionales), por lo menos 4 de las 6 personas que componen	Corte Constitucional. No. Sala de Revisión ha amparado el derecho fundamental al agua incluso si los accionantes se habían reconectado ilegalmente al servicio, luego de comprobar		

⁴⁵ COLOMBIA.CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-736. Octubre 17 de 2013. Magistrado Ponente: Dr. Alberto Rojas Ríos

	<p>la familia de la accionante deben recibir una especial protección constitucional, pues son adultos mayores con un delicado estado de salud y menores de edad, y por último, la actora ha intentado ponerse al día con su deuda</p>	<p>que los casos cumplieran los requisitos de procedencia específicos y evidenciada la vulneración de derechos fundamentales de personas en estado de vulnerabilidad</p>
	<p>Segunda Instancia. SÍ. Señaló que pese a la existencia de una vulneración de los derechos fundamentales de la accionante y su familia, según la sentencia T-546 de 2009, realizar una conexión ilegal al sistema de abastecimiento impide al juez constitucional conceder el amparo</p>	
<p>Decisión</p>	<p>“REVOCAR la sentencia proferida por el Juzgado Civil del Circuito de Andes- Antioquia, en segunda instancia y, CONFIRMAR la sentencia emitida por el Juzgado Primero Promiscuo Municipal de Andes Antioquia en primera instancia, que CONCEDIÓ el amparo solicitado por Sandra Patricia Cano Hernández”⁴⁶</p>	

Análisis crítico:

En este caso, frente a la condición de sujetos de especial protección se presenta el consumo fraudulento, y por lo tanto el incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. La decisión adoptada por la Corte Constitucional ratifica la Constitución como norma de normas y concede el amparo a los derechos vulnerados dejando a un lado la falta cometida. Además, los niños y adultos mayores que habitan la vivienda no pueden ser perjudicados por acciones ajenas a ellos.

⁴⁶ COLOMBIA.CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-394. Junio 30 de 2015.Magistrado Ponente: Dr. Myriam Ávila Roldan.

▪ **Debido proceso administrativo**

La característica fundamental del procedimiento a diseñar es garantizar el debido proceso para los usuarios y/o suscriptores. Acorde con la definición del artículo 29 de la Constitución Política, se revisa y analiza la jurisprudencia de la Corte Constitucional con el fin de determinar cuáles son las garantías que componen el debido proceso, derecho fundamental, y el alcance en materia administrativa

Sentencia : T-1252-2005 Fecha: Diciembre 05 de 2005			
Magistrado ponente: Dr. Álvaro Tafur Galvis			
Derechos vulnerados	Derechos a la vida, honra, buen nombre, defensa, trabajo servicios públicos y debido proceso		
Hechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. El 26 de abril de 2005, operarios de la empresa demandada se presentaron en el inmueble del accionante con el fin de realizar la revisión del contador, el cual se encontraba en orden 2. Además lo operarios solicitaron verificar la instalación interna, para lo cual el actor se opuso porque no contaba con la autorización del propietario 3. Los operarios procedieron a suspender el servicio de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes 		
Problema jurídico	¿Es inconstitucional suspender el servicio de energía al no permitir la revisión de las instalaciones, aun cuando está estipulado en la ley?		
Fundamento Jurídico	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Primera Instancia No. Consideró el juez de primera instancia que no se vulneraron los derechos invocados dado que las actuaciones realizadas por los operarios de la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios se ajustan a la ley y al Contrato de Condiciones Uniformes </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Corte Constitucional No. <i>“Encuentra la Sala que se violó el derecho al debido proceso del demandante, por cuanto se le impuso una sanción -suspensión del servicio de energía eléctrica- sin dar curso al procedimiento previsto para el efecto en el contrato de cláusulas uniformes (numeral 9.2). y ello en relación con la causal de suspensión del servicio establecida en el</i> </td> </tr> </table>	Primera Instancia No. Consideró el juez de primera instancia que no se vulneraron los derechos invocados dado que las actuaciones realizadas por los operarios de la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios se ajustan a la ley y al Contrato de Condiciones Uniformes	Corte Constitucional No. <i>“Encuentra la Sala que se violó el derecho al debido proceso del demandante, por cuanto se le impuso una sanción -suspensión del servicio de energía eléctrica- sin dar curso al procedimiento previsto para el efecto en el contrato de cláusulas uniformes (numeral 9.2). y ello en relación con la causal de suspensión del servicio establecida en el</i>
Primera Instancia No. Consideró el juez de primera instancia que no se vulneraron los derechos invocados dado que las actuaciones realizadas por los operarios de la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios se ajustan a la ley y al Contrato de Condiciones Uniformes	Corte Constitucional No. <i>“Encuentra la Sala que se violó el derecho al debido proceso del demandante, por cuanto se le impuso una sanción -suspensión del servicio de energía eléctrica- sin dar curso al procedimiento previsto para el efecto en el contrato de cláusulas uniformes (numeral 9.2). y ello en relación con la causal de suspensión del servicio establecida en el</i>		

		numeral 8.4.9 del mismo contrato.” ⁴⁷
Decisión	“ REVOCAR las sentencias de fecha mayo 23 de 2005 proferidas por el Juzgado Promiscuo Municipal Dagua –Valle- y 1° de julio de 2005 por el Juzgado Doce Civil del Circuito de Cali, en la acción de Tutela interpuesta por Juan Adonis El Koure Chaia contra Empresa de Energía del Pacífico S.A. – E.S.P. “EPSA E.S.P.” y en su lugar CONCEDER el amparo solicitado.” ⁴⁸	

Análisis crítico

Una vez más se contraponen la ley y la Constitución, y en un Estado Social de Derecho sus acciones y decisiones deben ser coherentes con el fundamento constitucional, de ahí que esta corporación salvaguarda el Debido Proceso como derecho fundamental y como derecho de los usuarios frente a la posición legal de la empresa prestadora del servicio público domiciliario; de esta manera se instituye un precedente en el diseño del procedimiento que garantice el Debido Proceso en la Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes.

Sentencia : C-034-2014 Fecha: Enero 29 de 2014	
Magistrado ponente: Dra. María Victoria Calle Correa	
Derechos vulnerados	Derecho fundamental al Debido Proceso
Hechos	Demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 40 (parcial) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Problema jurídico	¿Se vulnera el derecho al debido proceso al no permitir los recursos contra el acto que decide la solicitud de pruebas?
Fundamento Jurídico	Corte Constitucional No. “ <i>La restricción del derecho de defensa y contradicción que comporta la norma cuestionada no es muy intensa pues, aunque no contempla el ejercicio de recursos en un momento procesal específico, no constituye una clausura definitiva de la posibilidad de solicitar, aportar y controvertir las pruebas.</i> ” ⁴⁹

⁴⁷ COLOMBIA.CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-1252, Diciembre 05 de 2005. Magistrado Ponente: Dr. Álvaro Tafur Galvis.

⁴⁸Ibíd.,

⁴⁹ COLOMBIA.CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-034. Enero 29 de 2014. Magistrada Ponente.: Dra. María Victoria Calle Correa.

Decisión	“ DECLARAR EXEQUIBLE la expresión “contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos”, contenida en el artículo 40 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)”⁵⁰
-----------------	---

Análisis crítico

En relación con el objeto de este proyecto, la sentencia C-034 de 2014 de la Corte Constitucional recalca en primer lugar que el debido proceso es un principio inherente a la función del Estado Social de Derecho y sus garantías en materia administrativa deben estar en consonancia con los principios de la función pública: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad; es así como se armoniza el artículo 29 y el artículo 209 de la Constitución

En segundo lugar, la decisión de la Corte Constitucional se fundamenta en el principio de celeridad en materia administrativa pues la restricción a presentar recursos contra los actos preparatorios o de trámite no afectan el derecho al debido proceso, dado que existe la posibilidad de presentar los recursos contra el acto definitivo, en dicho recurso se puede solicitar pruebas. A criterio propio la decisión fue apropiada al planteamiento del problema de constitucionalidad presentado por el demandante

Sentencia : C-085-2014 Fecha: Febrero 12 de 2014	
Magistrado ponente: Dr. Alberto Rojas Ríos	
Derechos vulnerados	Derecho fundamental al Debido Proceso
Hechos	1. Se presenta demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 30 de la Ley 101 de 1993
Problema jurídico	¿En el proceso de expedición del certificado de deudores debe preceder actuaciones administrativas que garanticen el debido proceso?
Fundamento Jurídico	Corte Constitucional. Sí. Así lo sustenta esta corporación: <i>“Las decisiones tomadas en desarrollo de la función de administración y recaudo de contribuciones parafiscales tienen la naturaleza de actos administrativos... Dicha actuación</i>

⁵⁰COLOMBIA.CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-034. Enero 29 de 2014. Magistrada Ponente.: Dra. María Victoria Calle Correa.

	<i>administrativa debe respetar los contenidos del debido proceso administrativo, en tanto que el acto que finaliza la actuación tiene la potencialidad de modificar la situación jurídica de un sujeto”⁵¹</i>
Decisión	Declarar EXEQUIBLE el parágrafo 1º del artículo 30 de la ley 101 de 1993.

Análisis crítico

De la sentencia anterior se extrae lo correspondiente a las garantías del debido proceso, un derecho fundamental. Es así como la Corte Constitucional manifiesta que vulnerar el debido proceso, además de ser inconstitucionalidad, implica impedir el acceso a la administración de justicia y desconocer los principios de la función pública. De la misma manera en este pronunciamiento de la Corte se hace referencia a las garantías del debido proceso:

“.. i) el derecho a conocer el inicio de la actuación; ii) a ser oído durante el trámite; iii) a ser notificado en debida forma; iv) a que se adelante por la autoridad competente y con pleno respeto de las formas propias de cada juicio definidas por el legislador; v) a que no se presenten dilaciones injustificadas; vii) a gozar de la presunción de inocencia; viii) a ejercer los derechos de defensa y contradicción; ix) a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen por la parte contraria; x) a que se resuelva en forma motivada; xi) a impugnar la decisión que se adopte y a xii) promover la nulidad de los actos que se expidan con vulneración del debido proceso”.

Sentencia: T-688-2014 Fecha: Septiembre 11 de 2014	
Magistrado ponente: Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez	
Derechos vulnerados	Derecho fundamental al debido proceso
Hechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. La sociedad Drummond limitada manifiesta que le fue vulnerado su derecho al debido proceso en el trámite administrativo sobre el predio “las calenturas”, iniciado por el registrador de la Oficina de instrumentos públicos de Chimichagua. 2. En el proceso iniciado por el registrador se bloquearon los folios de matrícula de los predios pertenecientes a la

⁵¹ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-085. Febrero 12 de 2014. Magistrado Ponente: Dr. Alberto Rojas Ríos.

	Sociedad Drummond. Dichas actuaciones desconocieron el principio de publicidad y el derecho de contradicción.	
Problema jurídico	¿Se vulneró el derecho fundamental del debido proceso al no dar a conocer a todas las partes involucradas los argumentos que sustentan el inicio de un trámite administrativo?	
Fundamento Jurídico	Primera Instancia: Sí. El juzgado tercero administrativo de Valledupar consideró que en el auto de apertura de la investigación se omitió señalar claramente cuáles eran las inconsistencias en el registro público.	Corte Constitucional: Sí. <i>“La Sala no observa que se haya demostrado o siquiera señalado sumariamente la necesidad de imponer dicha medida preventiva, con lo cual se reafirma el desconocimiento del deber de motivación”</i> ⁵²
	Segunda Instancia. No. El tribunal Administrativo del Cesar decidió negar el amparo al estimar que el registrador <i>ad hoc</i> actuó conforme a sus facultades y en el marco de la ley.	
Decisión	“REVOCAR el fallo proferido por el Tribunal Administrativo del Cesar, el 20 de junio de 2013; y en su lugar CONFIRMAR PARCIALMENTE la sentencia dada por el Juzgado Tercero Administrativo de Valledupar, el 22 de marzo del mismo año, en relación con el amparo del derecho fundamental al debido proceso administrativo.” ⁵³	

Análisis crítico

Un punto para resaltar en el anterior pronunciamiento de la Corte Constitucional es la garantía que el Estado Social de Derecho debe aplicar en la producción de los actos administrativos, un complemento a las garantías básicas del derecho al Debido Proceso; esto en razón de la importancia que las autoridades públicas deben tener con el individuo.

Sentencia: C-083-2015 **Fecha:** Febrero 24 de 2015

⁵² COLOMBIA.CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-688. Septiembre 11 de 2014. Magistrado ponente: Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez

⁵³ *Ibid.*,

Magistrado ponente: Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado	
Derechos vulnerados	Derecho fundamental al debido proceso
Hechos	Paola Esmith Solano Gualdrón presentó acción pública de inconstitucionalidad en contra del literal d) del artículo 98 de la Ley 1464 de 2011
Problema jurídico	¿Viola el derecho al debido proceso del investigado el trámite verbal de responsabilidad fiscal contemplado en la ley 1474 de 2011?
Fundamento Jurídico	Corte Constitucional: No. <i>“Las cargas de desistimiento y archivo de la petición o la declaratoria de desierto del recurso que debe ser sustentado, no se le aplicarán al presunto responsable fiscal, cuando en la audiencia correspondiente éste se ausente y sólo comparezca su apoderado de confianza, cuya personería jurídica haya sido debidamente reconocida en el proceso.”</i> ⁵⁴
Decisión	<i>“DECLARAR EXEQUIBLE, por el cargo estudiado en esta providencia, el literal d) del artículo 98 de la Ley 1474 de 2011”</i> ⁵⁵

Análisis crítico

De manera reiterativa se han expresado los pronunciamientos de la Corte Constitucional sobre el derecho al debido proceso, derecho fundamental, y sus garantías generales como el derecho a un juez natural, derecho de defensa, derecho a un proceso público, y en particular al debido proceso administrativo. En esta ocasión, la Corte Constitucional manifiesta las garantías básicas que componen el debido proceso administrativo:

“Los principios que deben informar genéricamente el derecho fundamental al debido proceso en materia administrativa, son entre otros, los siguientes: (i) el principio de legalidad y el acatamiento de las formas procesales administrativas previamente establecidas; (ii) los principios de contradicción e imparcialidad a fin de asegurar la protección del derecho a la defensa de los ciudadanos en todas sus

⁵⁴ COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-083.Febrero 24 de 2015. Magistrada ponente: Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado

⁵⁵ *Ibid.*,

*formas, y (iii) el respeto general a los derechos fundamentales de los asociados*⁵⁶

Asimismo se tiene en cuenta la finalidad y oportunidad de las garantías previas y posteriores de debido proceso en materia administrativa:

*“Las garantías mínimas previas se relacionan con aquellas garantías mínimas que necesariamente deben cobijar la expedición y ejecución de cualquier acto o procedimiento administrativo, tales como el acceso libre y en condiciones de igualdad a la justicia, el juez natural, el derecho de defensa, la razonabilidad de los plazos y la imparcialidad, autonomía e independencia de los jueces, entre otras. De otro lado, las **garantías mínimas posteriores** se refieren a la posibilidad de cuestionar la validez jurídica de una decisión administrativa, mediante los recursos de la vía gubernativa y la jurisdicción contenciosa administrativa”*⁵⁷

Observo esencial en el desarrollo del proyecto determinar claramente estas garantías -previas y posteriores- del debido proceso, porque justifica constitucionalmente cada paso dentro del diseño del procedimiento de terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes, de todas formas conviene profundizar en las garantías previas, así se configura plenamente el acto administrativo.

▪ **Facturación Conjunta**

Las empresas de servicios públicos domiciliarios diferentes a las de saneamiento básico tienen la obligación de realizar un acuerdo de facturación conjunta, con la finalidad de permitir la continuidad en la prestación de los servicios de saneamiento básico, alcantarillado y aseo.

Teniendo en cuenta lo anterior se estudia el significado y alcance de la facturación conjunta para de esta manera analizar el impacto socio-económico de la terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes en las empresas de saneamiento básico con acuerdo de facturación conjunta

⁵⁶ COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-083.Febrero 24 de 2015. Magistrada ponente: Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado.

⁵⁷ *Ibid.*,

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)

Concepto 165 de 2012

La empresa de servicios públicos domiciliarios REDIBA S.A. ESP solicita se determine de manera precisa el concepto y alcance de la facturación conjunta, con el fin de orientar su prestación del servicio. Así pues, la Superservicios señala en primer lugar que

“La naturaleza de estos convenios es garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de Saneamiento básico, puesto que no se puede suspender la prestación de estas actividades.”⁵⁸

Ahora, en razón al saneamiento básico, la Superservicios expresa lo siguiente:

“Es necesario aclarar, que las actividades de saneamiento básico, desarrolladas mediante los servicios públicos de aseo y alcantarillado, son servicios de interés social y sanitario para el bienestar de la comunidad y en consecuencia no se puede suspender su prestación. Así, para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de aseo, es necesario establecer la obligación de las entidades prestadoras de otros servicios públicos domiciliarios de prestarles el servicio de facturación, distribución y recaudo de pagos. ...Es obligatorio para las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, facturar los servicios de alcantarillado y aseo, suscribir el convenio de facturación conjunta, distribución y/o recaudo de pagos; así como garantizar la continuidad del mismo.”⁵⁹

Concepto 128 de 2012

En relación con el convenio de facturación conjunta entre empresas de servicios públicos domiciliarios, la Superservicios expone lo siguiente:

“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.” (Subrayado fuera del original). En desarrollo de la norma anterior, el Decreto 2668 de 1999(3) estableció el ámbito de aplicación de la facturación conjunta, en ese sentido se consignan disposiciones respecto a la liquidación del

⁵⁸ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 165. Marzo 21 de 2012.

⁵⁹ *Ibíd.*

servicio de facturación conjunta, libertad de elección de la potencial persona solicitante, obligaciones de la potencial persona concedente y vigencia.⁶⁰

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)

En el análisis de la incidencia de la terminación del contrato de condiciones uniformes en la facturación conjunta, una resolución fundamental en la ejecución de los convenios de facturación conjunta es la Resolución CRA 151 de 2001:

Resolución CRA 151 de 2001

*“Facturación conjunta. Es el conjunto de actividades tendientes a garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios de saneamiento básico y, consecuentemente, la continuidad de los mismos”*⁶¹

*“Artículo 1.3.22.1 Condiciones del convenio de facturación conjunta.. Los convenios de facturación conjunta deben contener, como mínimo, las siguientes condiciones: a) Determinación del ámbito de prestación del servicio de facturación conjunta: b) Catastro de usuarios c) Usuarios Especiales: d) Delimitación del objeto del convenio; e) Información de la persona prestadora solicitante f) Características de la factura y el artículo 11 del Decreto 1842 de 1991 y normas concordantes g) Recaudos h) Recuperación de cartera: i) Costos de recuperación de cartera: j) Pago independiente k) Giros: l) Mora en el giro: m) Ciclos de facturación: n) Pago por el servicio de facturación conjunta: ñ) Garantías y legalización: o) Duración p) Acuerdos de pago.”*⁶²

Análisis crítico

En materia de servicios públicos la reglamentación es fundamental para el adecuado funcionamiento de su prestación. Por eso, respecto del tema de saneamiento básico y su influencia en la satisfacción de los derechos fundamentales, la facturación conjunta es indispensable dado que es el medio más eficaz de garantizar el pago, en virtud de la onerosidad del contrato de servicios públicos domiciliarios y la imposibilidad de suspender los servicios de saneamiento básico.

⁶⁰ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 128. Marzo 5 de 2012.

⁶¹ COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO. Resolución 151 de 2001

⁶² *Ibid.*,

Por otro lado, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico, a través de los conceptos antes estudiados, conservan la misma línea de argumentación sobre la finalidad de la facturación conjunta, esta es: la continuidad en la prestación de los servicios de saneamiento básico, alcantarillado y aseo.

Hay que mencionar, además, la resolución CRA 151 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico porque plasma el modelo de convenio de facturación conjunta aplicado para las empresas de servicios públicos domiciliarios, este modelo de convenio reúne las características apropiadas para crear una relación jurídica reglamentada entre empresas de servicios públicos domiciliarios.

No obstante, es importante incluir los efectos de la terminación del contrato de condiciones uniformes por parte de la empresa concedente en el convenio de facturación conjunta, igualmente el trámite a seguir en caso de presentarse la situación descrita, con el fin de evitar controversias contractuales.

Jurisprudencia de la Corte Constitucional

Sentencia: T-197-2014 Fecha: Abril 01 de 2014					
Magistrado ponente: Dr. Alberto Rojas Ríos					
Derechos vulnerados	Derechos a la vida digna, salud, igualdad, ambiente sano, derechos de los niños y dignidad humana				
Hechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manifiesta el señor Granados Días, habitante del barrio Villa café-Ibagué, que las aguas negras y lluvias transportadas por el canal Kentucky rebosan de su cauce y entran en su vivienda. 2. La situación ha sido presentada ante la empresa de servicios públicos domiciliarios IBAL, el Municipio de Ibagué y la Sociedad Cano Sanz, propietaria del canal. Sin embargo, el señor Granados Días no ha tenido solución. 				
Problema jurídico	¿Las ESP vulneran los derechos fundamentales al no garantizar el adecuado funcionamiento del servicio de alcantarillado?				
Fundamento Jurídico	<table border="0"> <tr> <td>Primera Instancia</td> <td>Corte Constitucional</td> </tr> <tr> <td>No. El juzgado noveno civil municipal sostuvo que no era procedente la acción de tutela dado que se ha vulnerado un</td> <td>Sí. Sustenta la Corte Constitucional que el saneamiento básico “implica que se trata de una servicio”</td> </tr> </table>	Primera Instancia	Corte Constitucional	No. El juzgado noveno civil municipal sostuvo que no era procedente la acción de tutela dado que se ha vulnerado un	Sí. Sustenta la Corte Constitucional que el saneamiento básico “ implica que se trata de una servicio ”
Primera Instancia	Corte Constitucional				
No. El juzgado noveno civil municipal sostuvo que no era procedente la acción de tutela dado que se ha vulnerado un	Sí. Sustenta la Corte Constitucional que el saneamiento básico “ implica que se trata de una servicio ”				

	derecho colectivo y no fundamental	<i>integral que no sólo se limita a la instalación de tuberías en las casas o alcantarillas en las calles; debe garantizar que el sistema de transporte de las excretas, como lo son los canales por los que corren aguas lluvias y aguas negras, satisfacen condiciones de salubridad que implican que no se desborden</i> ⁶³
	Segunda Instancia No. Manifiesta el juzgado la improcedencia de la tutela al no existir prueba alguna que demuestre la vulneración de un derecho fundamental	
Decisión	<i>“REVOCAR el fallo proferido por el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Ibagué que confirmó la sentencia de primera instancia proferida por el Juzgado Noveno Civil Municipal, y en su lugar CONCEDER el amparo a los derechos fundamentales a la vida, a la dignidad humana, a la salud, al ambiente sano, a la vivienda digna, a la intimidad y a gozar de un saneamiento básico”</i> ⁶⁴	

Análisis crítico

El saneamiento básico en la Ley 142 de 1994 se define de la siguiente manera:

“Saneamiento básico. Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.” Su protección constitucional depende de su afectación en la vida de los individuos. De la sentencia anterior se extrae que la prestación de los servicios públicos domiciliarios constituye una finalidad en el Estado Social de Derecho, y por ende su funcionamiento debe ser integral, adecuado y de calidad. Resulta importante establecer que la dignidad humana, la salud y la vida dependen esencialmente de la constante prestación del servicio público domiciliario de aseo y alcantarillado.

Estudio del impacto socio-económico de la Terminación del Contrato de Condiciones Uniformes en la facturación conjunta

La ley 142 de 1994, artículo 14, señala:

⁶³ COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-197.Abril 01 de 2014.Magistrado ponente: Dr. Alberto Rojas Ríos

⁶⁴Ibíd.,

“Artículo 14. Definiciones. Para interpretar y aplicar esta Ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: 14.19. Saneamiento básico. Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.”⁶⁵

En ese orden de ideas, el alcantarillado según la ley de servicios públicos domiciliarios es:

“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. “Y el servicio público domiciliario de aseo es: “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.”

El saneamiento básico como actividad de recolección y procesamiento de residuos tanto sólidos como líquidos, trasciende fundamentalmente en la vida, la salud, el bienestar y la dignidad humana de los individuos de una comunidad, dada la imposibilidad de suspender estos servicios; y con el fin de garantizar la facturación, la distribución y el recaudo de pagos, es necesaria y obligatoria la realización de un convenio de facturación conjunta.

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga- amb-S.A ESP, empresa concedente, celebró el convenio de facturación conjunta con la empresa de aseo EMAB S.A ESP, empresa solicitante, consistente en liquidación de la factura, impresión y distribución de la factura, recaudo, recuperación de la cartera, modificación por novedades y demás actividades relacionadas con la facturación.

Respecto de la Terminación del Contrato de Condiciones Uniformes, esto significa para la empresa terminar completamente la relación contractual, es decir, se retira la acometida y se deja de emitir la factura. Ahora, cuando una empresa de servicios públicos domiciliarios, a su vez empresa concedente en un convenio de facturación conjunta, decide terminar el contrato de condiciones uniformes, la empresa solicitante podría afectarse en la prestación de su servicio debido a la imposibilidad de continuar con la facturación.

Teniendo en cuenta que los servicios compuestos del saneamiento básico no pueden suspenderse, la incapacidad de facturar genera un impacto social leve que

⁶⁵ COLOMBIA.CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 142 de 1994. “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

no afectaría totalmente derechos fundamentales de los individuos. Por ejemplo, en el caso en que una vivienda no cuente con disponibilidad de agua, no significa que en la misma no se produzcan residuos, pues pueden obtener el líquido por diferentes medios y continuar causando desechos sólidos.

Las empresas de alcantarillado y aseo no pueden suspender el servicio, legal y técnicamente es imposible realizar tal acción, porque las tuberías no están adecuadas para taponar e impedir que los residuos líquidos salgan, así lo sostuvo la división de servicio al cliente de la empresa pública de alcantarillado de Santander –empas-S.A ESP. Por otro lado, según el sistema de recolección de las empresas de aseo, suspender el servicio a una determinada vivienda resulta inútil, debido a que este procedimiento permite depositar la basura en otro lugar.

Sin embargo, el impacto económico podría representar varias cifras para las empresas de aseo y alcantarillado, empresas solicitantes, básicamente porque deben continuar con la prestación del servicio, que implica sus respectivos gastos, sin percibir pago alguno por desempeñar tal función.

9.2.1.4 Temas complementarios. El siguiente estudio resulta de la revisión a los recursos presentados contra la resolución de terminación del contrato de condiciones uniformes, del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P., de lo cual se concluyó que gran parte de los argumentos manifestados por los usuarios y/o suscriptores hacen relación a los temas tratados posteriormente. Este estudio se realiza con el fin de brindar un fundamento jurídico y orientar al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P. en el procedimiento administrativo de terminación unilateral del contrato.

- **Solidaridad en materia de servicios públicos domiciliarios**

Concepto 180 de 2004

El concepto 180 de 2004 de la Superservicios realiza un estudio comparativo y completo de la normatividad legal de los servicios públicos domiciliarios y del régimen de solidaridad en las obligaciones del contrato de condiciones uniformes. Esto lo expone de la siguiente manera:

“cuando este precepto señala que hay lugar a la Suspensión en caso de la “falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, SIN QUE EXCEDA EN TODO

CASO DE TRES PERIODOS DE FACTURACIÓN”, inequívocamente **está consagrando una regla de equilibrio contractual entre la Empresa y los usuarios** (o suscriptores y responsables solidarios). De un lado, para que la empresa obtenga y satisfaga el derecho al cobro oportuno; y, de otro, para garantizar a los usuarios el derecho a obtener igualmente la prestación del servicio correspondiente. Luego, se trata igualmente de una regla en beneficio de los propietarios- no usuarios del servicio- del inmueble, que a pesar de catalogarse como deudor solidario (Art. 130, inciso 2; ley 142 de 1994), también tienen derecho a que el servicio del cual se benefician los usuarios sean suspendidos a las tres (3) facturaciones (Art. 140 *Ibíd*em), a fin de no resultar afectado por el suministro voluntario adicional de la Empresa.”⁶⁶

Concepto 633 de 2010

En cuanto al significado de la solidaridad en los servicios públicos domiciliarios, la Superservicios expone en este concepto lo siguiente:

*“En aquellos casos en que el usuario de un servicio público domiciliario sea diferente al propietario o poseedor del inmueble, **entre el uno y el otro se genera la figura jurídica de la solidaridad**, por concepto de las deudas generadas por la prestación del servicio; de esta forma, la empresa prestadora tiene la facultad de cobrar dichas deudas tanto al usuario del servicio, como al propietario del inmueble, lo que garantiza la recuperación de los costos involucrados en la prestación del servicio, así como la estabilidad misma de la prestación frente a la colectividad.”⁶⁷*

Por otra parte, la Superservicios menciona y determina las causales de rompimiento de la solidaridad:

Es claro que al ser una obligación de las empresas prestadoras de servicios Públicos el proceder con la suspensión del servicio frente a la mora en el pago de las facturas por parte de los usuarios, máximo al vencimiento del segundo periodo de facturación para el caso de cobros bimensuales, o al tercer periodo cuando se trate de facturación mensual, su incumplimiento trae como consecuencia que aparte de la ruptura de la solidaridad según lo ya expuesto, los usuarios tengan derecho a la reconexión del servicio, pagando únicamente las dos o tres primeras facturaciones, según sea el caso, más los gastos de reinstalación, reconexión y recargos por mora.

⁶⁶ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 180 de 2004.

⁶⁷ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 633. Octubre 11 de 2010.

Finalmente, nos permitimos señalar otras excepciones a la aplicación de la solidaridad, las cuales para efectos informativos se enuncian a continuación:

- 1. No existe solidaridad si el contrato de servicios públicos no está vigente al momento de la enajenación del inmueble.*
- 2. En los acuerdos de pago en que no está el propietario.*
- 3. En procesos concordatarios o de liquidación de empresas.*
- 4. Si el prestador instala nuevos servicios adicionales y el inmueble está en mora.*
- 5. No existe solidaridad si el arrendatario garantiza el pago del servicio.*
- 6. Se rompe la solidaridad respecto de nuevos servicios públicos solicitados por un tercero distinto al propietario.*
- 7. En caso de traslado de líneas telefónicas.*
- 8. Si el suscriptor se libera de sus obligaciones contractuales.*
- 9. La solidaridad no se aplica a facilidades comerciales que se cobren a través de la factura.*
- 10. No existe solidaridad entre coarrendatarios salvo que estos sean a la vez usuarios del servicio*
- 11. No existe ruptura de solidaridad para el servicio de aseo, dada la imposibilidad de suspensión del mismo.”⁶⁸*

Concepto 602 de 2010

A continuación la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expone los efectos jurídicos de la solidaridad:

“La solidaridad en materia de servicios públicos tiene su origen en la regulación de las obligaciones solidarias en el artículo 1568 y siguientes del Código Civil, por tanto sus efectos son similares, en particular los siguientes:

- 1. El acreedor, que en este caso es el prestador de servicios públicos, puede exigir la totalidad de la deuda cualquiera de los deudores solidarios, esto es, dirigirse contra los tres (usuario, suscriptor y propietario o poseedor) o contra el que él elija.*
- 2. El deudor solidario a quien se haga el cobro, está obligado a pagar la totalidad de la deuda y no puede exigir el beneficio de división.*
- 3. Si la empresa solamente se dirige contra uno o algunos de los deudores solidarios, no por ello pierde el derecho de dirigirse contra los otros, pero si obtiene algún pago parcial, solo puede luego exigir la parte que no fue satisfecha.*
- 4. El pago total o parcial, extingue la obligación solidaria respecto de todos.*

⁶⁸ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 633. Octubre 11 de 2010.

Además, una vez el suscriptor o propietario, en su calidad de deudor solidario haya pagado la totalidad de la obligación, puede ejercer las acciones pertinentes contra el usuario cuando sea el caso.” ⁶⁹

Análisis crítico

En el acápite anterior, los conceptos de la Superservicios mencionan principalmente la figura de la solidaridad en los contratos de servicios públicos domiciliarios. Si bien nuestro objeto de estudio se enfoca en la ruptura de la solidaridad, conocer la definición y el alcance de la misma permite ilustrar adecuadamente las excepciones a la aplicación de la figura en cuestión.

Un caso de especial estudio en el rompimiento de la solidaridad es la obligación de la empresa de servicios públicos domiciliarios de suspender el servicio cuando se presente mora en el pago de la factura, superior a los tres meses, según lo estipulado por la Ley 142 de 1994. En este caso el propietario solo es responsable por los tres primeros meses, para lo cual deberá demostrar plenamente que el inmueble se encontraba arrendado durante la mora en el pago.

Considero que el tema anterior es trascendental en la sede de empresa y para el proyecto a realizar, puesto que involucra las facultades y obligaciones que le corresponde a las empresas para con sus usuarios. Para el caso en concreto, realizar oportunamente el cobro y la suspensión del servicio. Es así como se mantiene el equilibrio contractual.

Jurisprudencia de la Corte Constitucional

Sentencia : T-322-2009 Fecha: Mayo 12 de 2009	
Magistrado ponente: Dr. Humberto Antonio Sierra Porto	
Derechos vulnerados	Derechos fundamentales al debido proceso, a la legalidad y a la igualdad.
Hechos	1. El señor XX arrendó a la señora Josefina el inmueble ubicado en Valledupar. En el contrato de arrendamiento se estableció el pago de los servicios públicos domiciliarios por el arrendatario.

⁶⁹ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 602.Septiembre 28 de 2010

	2. La señora Josefina desocupó el inmueble sin aviso previo y sin cancelar 74 periodos de facturación del servicio público de electricidad, por un monto de \$5.851.900	
Problema jurídico	¿Debe protegerse constitucionalmente al propietario del inmueble arrendado, solidario en las deudas por concepto de servicios públicos domiciliarios?	
Fundamento Jurídico	Primera Instancia: Sí. Según el juez de primera instancia la parte accionada no se pronunció dentro del término establecido, y por ende se tendrán por ciertos los hechos establecidos por la parte accionante. No obstante, se decide romper con la solidaridad	Corte Constitucional: No. “ <i>Dentro de este contexto, puede inferirse de la lectura del expediente que el conflicto generado por la reprochable conducta del inquilino, tiene como consecuencia directa la imposibilidad de arrendar el inmueble, de lo cual se podría deducir que la afectación es patrimonial y no compromete derechos fundamentales.</i> ” ⁷⁰
	Segunda Instancia No. Considera el juez de segunda instancia que la acción de tutela es un mecanismo subsidiario en caso de no existir otro medio de defensa. A su juicio, el accionante puede acudir a la jurisdicción de lo contencioso administrativo.	
Decisión	“ <i>Declarar IMPROCEDENTE la acción de tutela de la referencia y, en consecuencia CONFIRMAR el fallo proferido por el Juzgado Cuarto Civil del Circuito de ese mismo Distrito Judicial</i> ” ⁷¹	

Sentencia: T-792-2009 Fecha: Noviembre 03 de 2009	
Magistrado ponente: Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo	
Derechos vulnerados	Derechos fundamentales al debido proceso y a la igualdad

⁷⁰ COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-322. Mayo 12 de 2009. Magistrado ponente: Dr. Humberto Antonio Sierra Porto

⁷¹ *Ibid.*,

Hechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el año 2003 la señora Carrascal Franco y su familia abandonaron su finca, ubicada en el municipio del Cesar, a causa de los grupos armados al margen de la ley. 2. La electrificadora del Caribe S.A. ESP facturó el servicio público de energía por 55 meses, tiempo en el cual el inmueble se encontraba desocupado, y ello adeudó una suma de \$ 1.140.360. 	
Problema jurídico	¿Vulnera la ESP los derechos fundamentales al facturar el servicio público domiciliario a un inmueble deshabitado?	
Fundamento Jurídico	Primera Instancia: No. Argumenta el Juzgado Promiscuo Municipal de Pueblo Bello que no se logró demostrar la vulneración de los derechos fundamentales, y en consecuencia se recae en una controversia patrimonial	Corte Constitucional: Sí. Considera esta corporación lo siguiente: “ <i>La actuación desplegada por la empresa de servicios públicos Electricaribe S.A. E.S.P., de facturar el servicio público de energía por el período comprendido entre junio de 2003 y enero de 2008, resulta violatorio del derecho fundamental al debido proceso de la actora, en razón a que, durante ese período, ésta no habitó el bien inmueble en el que residía, por razones de fuerza mayor</i> ” ⁷²
Decisión	“REVOCAR la Sentencia proferida por el Juzgado Promiscuo Municipal de Pueblo Bello -Cesar- y, en su lugar, CONCEDER el amparo constitucional del derecho constitucional fundamental al debido proceso de la señora Martha Cecilia Carrascal Franco, por las consideraciones expuestas en esta providencia.” ⁷³	

Análisis crítico

La ley 142 de 1994, artículo 130, estipula la solidaridad en las obligaciones entre el propietario, suscriptor y usuario del servicio público domiciliario. Igualmente en el artículo 140 consagra el deber de suspensión para las empresas de servicios

⁷² COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-792. Noviembre 03 de 2009. Magistrado ponente: Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo

⁷³ *Ibid.*,

públicos domiciliarios después de tres periodos de mora en el pago. Estos dos artículos se complementan y representan una garantía tanto para el propietario del inmueble como para la empresa prestadora del servicio público domiciliario.

Entre estos pronunciamientos de la Corte Constitucional en cuanto a la solidaridad en las obligaciones de servicios públicos domiciliarios, destaca un tema principal: su rompimiento, cuya causa principal es la omisión por parte de la empresa de servicios públicos domiciliarios frente a la suspensión del servicio.

Son comprensibles los argumentos de esta corporación al manifestar la incoherencia de las empresas de servicios públicos al iniciar un trámite de cobro después de más de 24 periodos de facturación aludiendo a la afectación patrimonial, teniendo en cuenta las facultades que la ley le otorga a las empresas de servicios públicos domiciliarios para evitar tal situación.

- **Cesión del contrato de condiciones uniformes**

Concepto de 066 de 2008

La cesión del contrato opera principalmente por la enajenación del inmueble. Esto se explica a continuación:

*“En esa medida, como principio general, quien adquiere un inmueble, a cualquier título, asume las deudas del inmueble por concepto de servicios públicos domiciliarios, de manera tal que el desconocimiento de la existencia del contrato de condiciones uniformes en relación con un predio urbano al cual le viene siendo prestado un servicio público, no desvirtúa la cesión que ha operado ipso jure. En consecuencia, **la parte que adquiere el inmueble es solidariamente responsable** de las obligaciones propter rem del inmueble en los términos que establece la Ley 142 de 1994.”⁷⁴*

No obstante, cuando se adquiere un bien inmueble por proceso concordatario y liquidación se limita la cesión del contrato. Por esta razón

“no es posible que las empresas de servicios públicos pretendan que los adquirentes post concordatarios les cancelen el valor de las acreencias causadas y debidas antes de la apertura del proceso de liquidación aduciendo que se trata de obligaciones legales (propter rem), dado que ello sería contradictorio con lo previsto en las normas de liquidación obligatoria, según las cuales tales obligaciones hacían

⁷⁴ COLOMBIA.SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 066.Febrero 07 de 2008

*o debían hacer parte de la liquidación obligatoria conforme a las normas particulares de dichos procesos concursales.*⁷⁵

Concepto 829 de 2010

Una de las condiciones para que la cesión del contrato de condiciones uniformes opere de forma adecuada es la vigencia del mismo. La SuperServicios expresa esta condición en su concepto de la siguiente manera:

*“Para que opere la solidaridad en el pago de los servicios públicos, debe tratarse de contratos que se encuentren vigentes, caso en el cual el nuevo adquirente sólo responderá por las sumas adeudadas hasta la fecha en que la empresa estaba obligada a suspender el servicio”*⁷⁶

Análisis crítico

De las relaciones cotidianas entre individuos surgen, en el mundo del derecho, relaciones contractuales que generan efectos jurídicos. Tal es el caso de la enajenación de bienes, traslado de dominio sobre un bien, que origina en materia de servicios públicos domiciliarios la cesión del contrato de condiciones uniformes.

El presente caso es común en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga –amb-S.A ESP. Así lo demostró el estudio realizado a los antecedentes de resoluciones de terminación del Contrato de Condiciones Uniformes aportados por el archivo central de la entidad.

En el concepto 066 de 2008 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se refiere a la solidaridad de la parte que adquiere el inmueble, lo que puede causar oscilaciones en el significado de la cesión del contrato de servicios públicos domiciliarios. Por tal motivo es importante aclarar que no se trata de la solidaridad entre el anterior y el nuevo propietario, pues el anterior propietario transfirió sus derechos y obligaciones, lo cual implica que la solidaridad recae sobre el nuevo propietario y el usuario que consumió el servicio.

En cuanto a la cesión del contrato de condiciones uniformes en los procesos concordatarios y de liquidación, la SuperServicios es bastante clara en afirmar que

⁷⁵ COLOMBIA.SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 066.Febrero 07 de 2008.

⁷⁶COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 829.Diciembre 10 de 2010

no procede la mencionada figura con base en coherencia jurídica en argumentos ampliamente justificados.

Jurisprudencia de la Corte Constitucional

Sentencia: T-581-2008 Fecha: Junio 12 de 2008 Magistrado ponente: Dr. Humberto Antonio Sierra Porto		
Derechos vulnerados	Derecho a la igualdad y al Debido Proceso	
Hechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. La accionante adquirió el inmueble por remate en el año 2006. Posterior a esta fecha conoció que el anterior dueño adeudaba la suma de \$ 19.087.113 por concepto de energía eléctrica a Electricaribe S.A ESP 2. En diciembre de 2006 Electricaribe responde el derecho de petición manifestando que no es posible el rompimiento de solidaridad 	
Problema jurídico	¿El nuevo propietario es solidario en las deudas de servicios públicos domiciliarios del anterior propietario?	
Fundamento Jurídico	Primera Instancia: Sí. En este caso manifiesta el juzgado que la actora debió verificar antes de adquirir el inmueble las deudas de los servicios públicos, y que al mantener una actitud pasiva se allanó a la deuda.	Corte Constitucional: No. <i>“Las empresas de servicios públicos domiciliarios están en la obligación de suspender el servicio si el propietario o poseedor del inmueble el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente las prestaciones facturadas dentro del término previsto en el contrato, en dos períodos consecutivos, No obstante, si las mencionadas Empresas desconocen la correspondiente obligación, la ley dispone que se rompe la solidaridad entre el propietario o poseedor del inmueble, el usuario y el suscriptor del</i>
	Segunda Instancia Sí. Considera el juzgado octavo penal del circuito que la controversia es patrimonial, y por tal motivo no es procedente la tutela	

		<i>contrato de condiciones uniformes.</i> ⁷⁷
Decisión	“REVOCAR , la sentencias proferidas por el Juzgado Noveno Penal Municipal de Barranquilla el veinticuatro (24) de abril de 2007 y el Juzgado Octavo Penal del Circuito ORDENAR a ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. , que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, si aún no lo hubiere hecho, declare la ruptura de la solidaridad” ⁷⁸	

Sentencia: T-028-2010 Fecha: Enero 28 de 2010		
Magistrado ponente: Dr. Nelson Pinilla Pinilla		
Derechos vulnerados	Derecho fundamental al debido proceso	
Hechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. El señor Didier adquirió un bien inmueble en remate luego de realizar el estudio necesario en el certificado de tradición y en el expediente. Además ni el auxiliar de justicia ni el secuestre de le informaron de las deudas u obligaciones pendientes. 2. Centrales Eléctricas del Cauca emitió facturas de energía eléctrica por el valor de \$922.089 (20 meses de facturación) 3. El señor Didier presentó derecho de petición solicitando rompimiento de solidaridad entre él y el propietario anterior. La solicitud fue negada por la ESP y por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 	
Problema jurídico	¿Vulnera la ESP los derechos fundamentales de los usuarios al cobrar más de tres facturas al nuevo propietario en virtud de la cesión del contrato?	
Fundamento Jurídico	Primera Instancia: No. El juzgado tercero civil del circuito argumenta que el accionante no cumplió con el deber de solicitar las cuentas	Corte Constitucional: Sí. <i>“Es claro en este evento que el propietario ahora afectado no fue a su vez usuario del servicio dejado de cancelar, y cuando lo</i>

⁷⁷ COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-581. Junio 12 de 2008. Magistrado ponente: Dr. Humberto Antonio Sierra Porto

⁷⁸ *Ibíd.*,

	del inmueble y en virtud de la cesión del contrato de condiciones uniformes.	<i>requiere, la empresa le exige pagar la deuda total del inmueble adquirido por remate, caso en el cual es atinente aplicar la regla sobre ruptura de solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001</i> ⁷⁹
	Segunda Instancia: No. El tribunal argumenta las mismas razones del juzgado.	
Decisión	“REVOCAR el fallo proferido por la Sala Civil Familia Laboral del Tribunal Superior de Popayán en junio 10 de 2009, que confirmó el dictado por el Juzgado Tercero Civil del Circuito de Popayán en febrero 10 del mismo año, negando la tutela pedida por Didier Juvenal Gutiérrez Gutiérrez contra CEDELCA, la cual se dispone CONCEDER ” ⁸⁰	

Sentencia : T-279-2011 Fecha: Abril 12 de 2011 Magistrado ponente: Dr. Luis Ernesto Vargas Silva		
Derechos vulnerados	Derechos a la vida, a la dignidad humana, al trabajo y los derechos de los niños.	
Hechos	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el año 2010 el señor Aníbal Muñetón compró un lote, el cual hacía parte de otro de mayor extensión. Allí construyó una vivienda para él y para su hijo de 3 años de edad. 2. Solicitó a Proactiva aguas de Montería ESP la instalación del servicio de acueducto e independización del contador. 3. La empresa de servicios públicos negó la solicitud a razón de la deuda en el pago de 70 facturas, por valor de \$968.264 	
Problema jurídico	¿Debe protegerse constitucionalmente el comprador de un inmueble con deuda en el pago del servicio público de acueducto?	
Fundamento Jurídico	Primera Instancia: No. El juez de primera instancia considera que no se vulneran los derechos fundamentales	Corte Constitucional: Sí. <i>“la Corte ha señalado que la solidaridad frente a las deudas en las facturas de servicios públicos domiciliarios que se</i>

⁷⁹ COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-028. Enero 28 de 2010. Magistrado ponente: Dr. Nelson Pinilla Pinilla

⁸⁰ *Ibíd.*,

	dado que la controversia es de carácter patrimonial.	<i>predica entre el propietario del inmueble, el suscriptor y el usuario del servicio sólo es aplicable respecto de los dos primeros periodos de facturación</i> ⁸¹
Decisión	<i>“REVOCAR la sentencia proferida el veintiocho (28) de septiembre de 2010 por el Juzgado 4 Penal Municipal de Montería- Córdoba, y en su lugar, CONCEDER el amparo deprecado por el señor Aníbal Muñetón Posada de los derechos de los niños, a una vida en condiciones dignas, al agua y, al mínimo vital”</i> ⁸²	

Análisis crítico

El tema de la cesión del contrato de condiciones uniformes se relaciona con la solidaridad en las obligaciones con la empresa de servicios públicos domiciliarios, estipulada en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994. Es así como el nuevo propietario es responsable en las deudas que recaigan sobre el inmueble adquirido, entre estas las deudas por servicios públicos domiciliarios, excepto que no existiera el vínculo contractual, es decir, que anterior a la adquisición del inmueble se terminó el contrato de condiciones uniformes.

En los anteriores pronunciamientos de la Corte Constitucional es evidente la cesión del contrato de condiciones uniformes y por ende la obligación del nuevo propietario de asumir las deudas. Sin embargo, se concluye que dicha solidaridad solo era procedente en las tres primeras facturas puesto que la empresa no cumplió con sus obligaciones de suspender el servicio en el tiempo indicado por la ley, y todo ello sin desconocer el descuido de los nuevos propietarios al momento de realizar el debido estudio sobre el inmueble.

- **Prescripción de la factura de servicios públicos domiciliarios**

Concepto 177 de 2008

La Superservicios define la factura de servicios públicos domiciliarios como:

⁸¹ COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-279. Abril 12 de 2011. Magistrado ponente: Dr. Luis Ernesto Vargas Silva.

⁸²Ibíd.,

*“Un título ejecutivo, por lo que la regla general aplicable es que nacen a la vida jurídica a partir del momento en que se suscriben o emiten; pero, cuando las partes en virtud de la libre disposición contractual contemplada en el artículo 1602 del Código Civil establecen en el contrato de condiciones uniformes un plazo para el cumplimiento de las obligaciones de ellos derivadas, es a partir de ese plazo que empiezan a correr los términos de prescripción”*⁸³

Concepto 497 de 2010

Por otra parte, en este concepto la Superservicios señala lo siguiente:

*“Así las cosas, la acción ejecutiva de las obligaciones contenidas en la factura de servicios públicos como título ejecutivo es de 5 años contados a partir de su expedición y en todo caso la acción ordinaria de las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos será de 10 años. En otras palabras, si la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios no ha hecho el cobro de la factura correspondiente por un término de cinco (5) años, ya no se podrá iniciar un proceso ejecutivo, sin embargo se podrá iniciar el correspondiente proceso declarativo en procura de que la deuda sea reconocida por parte de un Juez de la República.”*⁸⁴

Análisis crítico

Frente a la prescripción en los servicios públicos domiciliarios, lo más relevante para el desarrollo del proyecto son los términos establecidos por las normas legales para que las empresas de servicios públicos domiciliarios inicien contra sus usuarios las actuaciones de cobro que correspondan. Siendo la factura de servicios públicos domiciliarios un título ejecutivo complejo, es decir, la empresa debe acompañarla de otros documentos que soporten la idoneidad del mismo, la prescripción extintiva es de 5 años para acciones ejecutivas y de 10 años para acciones ordinarias.

9.2.2 Análisis empresarial. En la revisión de los documentos internos del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. se busca reconocer en ellos las garantías del derecho fundamental al debido proceso. A continuación se muestra el resultado del conocimiento y análisis de los documentos aportados por las

⁸³ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 177. Abril 24 de 2008

⁸⁴ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 497. Agosto 19 de 2010

diferentes divisiones involucradas en el desarrollo del proyecto. Igualmente se realiza el análisis para la documentación aportada por las empresas de servicio público domiciliario a nivel nacional, específicamente, Aguas de Manizales S.A. E.S.P

9.2.2.1 Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.

▪ Instructivo para ejecutar la suspensión del Contrato de Condiciones Uniformes en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga –amb- S.A ESP.

La División de Atención Técnica Domiciliaria realizó el instructivo para llevar a cabo la suspensión del contrato de condiciones uniformes por morosidad en el pago de la factura de servicios públicos domiciliarios. Se estipuló como responsables de la ejecución a la División de Facturación, La División de Atención Técnica Domiciliaria y la Coordinación de P.Q.R. Así pues, los pasos a seguir son:

Paso n.º 1: Identificar los usuarios que registren morosidad en el pago de la factura integrada.

Paso n.º 2: Impresión de la factura con el aviso previo adecuado a cargo de La división de facturación.

Paso n.º 3: Reparto de las facturas que contienen el aviso previo por el auxiliar operativo de ATD.

Paso n.º 4: Presentación de recursos por el usuario. Si no se presentan los respectivos recursos, la eventualidad se registra en el “SII ++” y se procede al archivo de la resolución.

Paso n.º 5: si el usuario presenta los recursos se sigue el siguiente conducto: archivo y correspondencia envía el recurso a la Coordinación de P.Q.R.

Paso n.º 6: El auxiliar de la Coordinación de P.Q.R retroalimenta el sistema, analiza y solicita el soporte técnico a la División de Atención Técnica Domiciliaria.

Paso n.º 7: La División Técnica Domiciliaria reporta a la Coordinación de P.Q.R el concepto técnico requerido.

Paso n.º 8: El auxiliar de P.Q.R revisa y verifica la dirección de envió. Si la respuesta es favorable al usuario, se emite respuesta al usuario y se imprime acto administrativo. Si la respuesta es favorable para la empresa, se motiva la decisión y se imprime el acto administrativo.

Paso n.º 9: El Coordinador de P.Q.R revisa los documentos, firma el acto administrativo y citación de notificación.

Paso n.º 10: El auxiliar administrativo de P.Q.R se encarga de radicar, registrar y entregar acto administrativo.

Paso n.º 11: Se envía comunicación a la Superservicios junto con el expediente.

Paso n.º 12: Se decide Recurso de Apelación mediante resolución.

Paso n.º 13: Se da cumplimiento a la Decisión proferida por la SSPD

Paso n.º 14: Registrar eventos en el sistema "SII ++" y archivar resolución.

Paso n.º 15: Ejecución de la decisión final. Esta labor es realizada por un auxiliar operativo de la división de Atención Técnica Domiciliaria (ATD).

Análisis crítico

El instructivo para ejecutar la suspensión del servicio público domiciliario de acueducto en los usuarios con mora en el pago de la factura por parte del amb S.A ESP garantiza en sus actuaciones el debido proceso; por ejemplo, dispone de un paso para resolver los recursos de los usuarios, los mismos como garantías posteriores a la decisión de suspensión. En cuanto a la notificación de la suspensión, se sintetiza en la factura con el debido aviso previo, permitido legalmente como un medio para avisar. Sin embargo, el procedimiento para la suspensión del servicio público de acueducto no es ejecutado por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A ESP puesto que se compone de tiempos determinados, los cuales no pueden ser modificados y son desacordes con el proceso de facturación establecido en el amb S.A E.S.P.

▪ Instructivo para tratamiento de los sujetos de especial protección (SEP)

Este instructivo tiene el objetivo de dar cumplimiento al debido proceso en los sujetos de especial protección. Para comenzar, se estipuló como responsables de la ejecución del instructivo a La División de cobranzas, La Coordinación P.Q.R y La División de Atención Técnica Domiciliaria, los pasos a seguir son:

- Paso n.º 1: Identificación preliminar de los Sujetos de Especial Protección, usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto.
- Paso n.º 2: Visita realizada por el inspector de La División Técnica Domiciliaria
- Paso n.º 3: Análisis y calificación de los Sujetos de Especial Protección. Se conformará el comité de análisis, el cual se reunirá cada quince (15) días. Este comité deberá analizar cada situación en concreto, si se determina que no cumple con las condiciones de SEP se notificará al usuario y se generará la orden de suspensión

- Paso n.º 4: Generación acta de suspensión, el auxiliar de ATD se encargará de garantizar las cantidades mínimas para aquellos SEP que no tengan acuerdo de pago vigente o para quienes incumplieron el acuerdo. En caso de cumplir con los requisitos de Sujeto de Especial Protección, se crea el expediente.
- Paso n.º 5: Instalación del reductor de fluidos. De la mencionada labor se hará cargo un operario de ATD.
- Paso n.º 6: Seguimiento a los Sujetos de Especial Protección con reductor de fluidos. El seguimiento se hará trimestral, con el objetivo de determinar si las condiciones que los clasificaron como SEP se mantienen o desaparecieron.
- Paso n.º 7: Comité de análisis. El registro de las visitas realizadas en el seguimiento se someterá al análisis por parte del comité, si las condiciones desaparecieron se levantará acta y se ordenará suspender.
- Paso n.º 8: Realizar la suspensión, el operario de ATD será el encargado de ejecutar la orden.

Análisis crítico

El instructivo para el tratamiento de los sujetos de especial protección garantiza el debido proceso, derecho fundamental, principalmente porque se mantiene comunicación con el usuario, notificando en debida forma, respetando sus derechos al momento de reunir el material probatorio, analizado en el comité designado, y en los respectivos casos realizando el seguimiento a fin de conocer si las condiciones de SEP se mantiene o desaparecieron.

Antecedentes de Resolución del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga –amb- S.A ESP por los cuales se termina el Contrato de Condiciones Uniformes

Documentos Gerencia Comercial

- **Proyecto de Resolución**

La División de Cobranzas, en el mes de febrero, suministró un proyecto de resolución por la cual el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A ESP establece el procedimiento para declarar de manera unilateral la terminación del Contrato de Condiciones Uniformes por incumplimiento en el pago del servicio, y se

dictan otras disposiciones. Dicho documento fue elaborado, en su momento, por La Gerencia Comercial con colaboración de la Coordinación Jurídica.

La Resolución se compone así: primero se emite por el gerente general, después se encuentran las consideraciones con fundamento jurídico en los artículos 128, 141, 147, y 155 de la Ley 142 de 1994 y la resolución CRA 151 de 2001; y por último el resuelve establece el término de 12 meses de mora continua en el pago del servicio, para dar cumplimiento a la resolución por la cual se termina el Contrato de Condiciones Uniformes y se procede al corte definitivo.

Análisis crítico

El Proyecto de Resolución, presentado por la Gerencia Comercial en colaboración con la Secretaria General, se encarga específicamente del incumplimiento del usuario en el pago de la factura de servicios públicos, asimismo, estableció el término de doce (12) meses de mora continua como requisito para dar cumplimiento a la terminación del Contrato de Condiciones Uniformes; sin embargo, el proyecto no incluye consideraciones fácticas y jurídicas que motivan la decisión, la cual resulta incompleta en la forma del acto administrativo.

De los documentos aportados por el Archivo Central del **amb.** S.A. ESP, se revisaron las resoluciones emitidas por dicha entidad durante el año 2006, por las cuales se daba por terminado el Contrato de Condiciones Uniformes.

Para continuar con el análisis es elemental definir qué es un acto administrativo.

Penagos Gustavo sostiene que un acto administrativo es una *“Decisión Unilateral, de naturaleza administrativa que cualquier órgano del Estado o de los particulares autorizados por la ley, con la finalidad de crear, modificar o extinguir una relación jurídica”*⁸⁵

Las Resoluciones emitidas por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A ESP tienen la siguiente estructura:

- 1- Autoridad que lo emite: gerente general
- 2- El fundamento de derecho del acto administrativo está sustentado en la Ley 142 de 1994, para lo cual se transcriben los artículos 128, 129, 130, 140, y 141

⁸⁵ Penagos Gustavo. El Acto Administrativo. Tomo I, Parte General. Ediciones Librería del Profesional. p. 120.

- 3- Se manifiesta específicamente el motivo, es decir la causal de terminación del Contrato de Condiciones Uniformes en la cual se incurrió.
- 4- Se procede con los antecedentes fácticos, se compone de los hechos comprobados por acción o por omisión del usuario.
- 5- Síntesis del pliego de cargos
- 6- Descargos presentados por el usuario. En caso de no haber presentado descargos se manifiesta dicha eventualidad.

Parte Motiva

En razón del fundamento jurídico, los antecedentes facticos y los descargos presentados, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP realiza las consideraciones jurídicas que sustentarán la decisión y soluciona así las inquietudes que se pudiesen presentar en los descargos.

Parte Resolutiva

Se ordena en primer lugar terminar con el Contrato de Condiciones Uniformes; en segundo lugar, el corte y retiro de la acometida; en tercer lugar, se ordena iniciar el trámite judicial para el cobro, solo para los casos en los cuales se cumple con la causal de mora del Contrato de Condiciones Uniformes; por último se ordena notificar personalmente al usuario conforme al artículo 44 del Código Contencioso Administrativo.

Antecedentes de Resolución del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga – amb- S.A ESP por los cuales se resuelve el recurso de reposición

Estas Resoluciones resuelven el recurso de reposición. En caso de interponer en subsidio el recurso de apelación, debe ser emitido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La estructura utilizada por el amb S.A ESP es la siguiente:

1. Resolución emitida por gerente general
 2. Antecedentes facticos, en este espacio se sintetizan las acciones de la empresa y del usuario.
 3. Consideraciones del recurrente.
- Parte Motiva
4. Consideraciones jurídicas, su fundamento principal será la Ley 142 de 1994, además de las necesarias según las consideraciones del recurrente.

5. Resuelve, se puede revocar o confirmar la decisión objeto de recurso, en ambas situaciones se procederá con la notificación según el artículo 44 de C.C.A

Análisis crítico

En las Resoluciones analizadas se identifican las siguientes características: Es un acto administrativo particular, porque está dirigido a un individuo determinado; de carácter unilateral, dado que se emite en razón a la manifestación unilateral de la empresa; según la decisión es un acto administrativo de carácter definitivo, pues contiene la decisión final, por último, es un acto administrativo complejo, ya que se surte un procedimiento previo.

Igualmente, en la revisión se concluyó que la causal más utilizada para terminar el Contrato de Condiciones Uniformes era reincidir en el atraso del pago de la factura, incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, lo cual afecta gravemente a la empresa. Asimismo, se encuentra que la motivación de la decisión está completamente fundamentada en la normatividad vigente: Ley 142 de 1994 y demás.

Procedimiento administrativo de la Gerencia Comercial – Sección unidad antifraude del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga –amb- S.A ESP.

La sección unidad antifraude, adscrita a la gerencia comercial del amb S.A ESP, elaboró un procedimiento administrativo con el objetivo de garantizar el debido proceso en los eventos en los que se detecten irregularidades técnicas, con el fin de recuperar las pérdidas comerciales. Los responsables de la ejecución son la sección unidad antifraudes y la gerencia comercial. Estos son los pasos a seguir:

Paso n.º 1: Trámite preliminar y apertura de la investigación. Se realiza la visita técnica a cargo de los inspectores, auxiliares operativos, para verificar la existencia de alguna irregularidad fraudulenta.

Paso n.º 2: Envío por correo de un certificado que comunique la situación irregular encontrada. Si el usuario no suscribe acta de transacción, se da inicio a la actuación administrativa y se notifica personalmente.

Paso n.º 3: El amb S.A ESP conformará un expediente de acuerdo al artículo 36 del CCA.

Paso n.º 4: Inicio del trámite administrativo después de 15 días hábiles a la práctica de la visita.

Paso n.º 5: Formulación del pliego de cargos e intervención de terceros. El nombre será: “Inicio de actuaciones administrativas por recuperación de pérdidas comerciales”

Paso n.º 6: Descargos y prácticas de pruebas, de acuerdo al artículo 40 y 48 del CPACA

Paso n.º 7: Valoración de pruebas

Paso n.º 8: Decisión y notificación, emitido por el amb S.A ESP

Paso n.º 9: Recursos. Trámite llevado a cabo según el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 142 de 1994

Paso n.º 10: Transacción

Paso n.º 11: Procedimiento administrativo electrónico

Análisis crítico

En el marco del debido proceso, los procedimientos y trámites elaborados se ejecutan de acuerdo con el procedimiento administrativo realizado por la sección antifraude para ser aplicado a los usuarios que se rehúsen a normalizar las irregularidades fraudulentas. Más aun, se ofrecen oportunidades al usuario para corregir la irregularidad fraudulenta. En esta oportunidad el amb S.A ESP propone e impulsa el manejo de medios electrónicos en el procedimiento, acción distinguida y conforme a los últimos tiempos, sin embargo opcional dado que todavía faltan recursos en la población que impiden globalizar el procedimiento electrónico.

Contrato de facturación conjunta entre el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga –amb- S.A ESP y la empresa de aseo EMAB S.A ESP

El convenio de facturación conjunta entre la empresa solicitante, EMAB S.A ESP y el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga – amb- S.A ESP, empresa concedente, se fundamenta jurídicamente en Resolución 151 de 2001, Resolución 245 de 2003, Resolución 351 de 2005, Resolución 422 de 2007 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. El convenio en mención se compone de las siguientes cláusulas:

Clausula 1: El objeto del convenio es prestar los servicios comerciales derivados de la facturación conjunta del servicio de aseo con la del servicio de acueducto.

La facturación conjunta comprende: registro de suscriptores, incorporación y procesamiento de la información para la liquidación de la facturación, impresión y distribución de la factura, recaudo, recuperación de la cartera, modificación por novedades, generación de informes y demás actividades.

Lugar de aplicación o ejecución: Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

Clausula 2: El plazo de ejecución del convenio será de tres (3) años, a partir de su legalización y perfeccionamiento.

Clausula 3: Valor. El valor es indeterminado; sin embargo, se estipula para efectos fiscales una suma de dinero en pesos colombianos.

El valor real que corresponde es el precio unitario pactado * el número de facturas emitidas.

El valor de la factura se actualizará en los porcentajes en los que se incrementen las tarifas del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo; esto cada vez que el IPC acumule una variación de 3% mínimo.

Clausula 4: Forma de pago. Se autoriza a la empresa concedente realizar el descuento de los dineros recaudados.

Clausula 5: Recaudos. La empresa concedente será responsable del valor pagado de la factura conjunta emitida.

El usuario solo podrá realizar el pago en forma independiente directamente en la empresa solicitante cuando suscite petición queja o reclamo ante la misma.

En caso de mora o incumplimiento en la cláusula:

Cláusula 7: Recuperación de cartera. Se distribuirá en forma proporcional para cada servicio

Cláusula compromisoria. Se aplica en caso de controversias entre la empresa concedente y la empresa solicitante para solucionar los conflictos. Como última instancia se acudirá a la Cámara de Comercio de Bucaramanga – Tribunal de arbitramento y conciliación. Mientras se resuelve la dificultad presentada se mantendrá la ejecución del convenio

Además se adjuntan al convenio dos anexos. El primero sobre los procedimientos técnicos, administrativos y financieros; el segundo, el procedimiento para la vinculación de suscriptores y otros aspectos de procesamiento de información mensual del servicio público domiciliario de aseo a los usuarios de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón

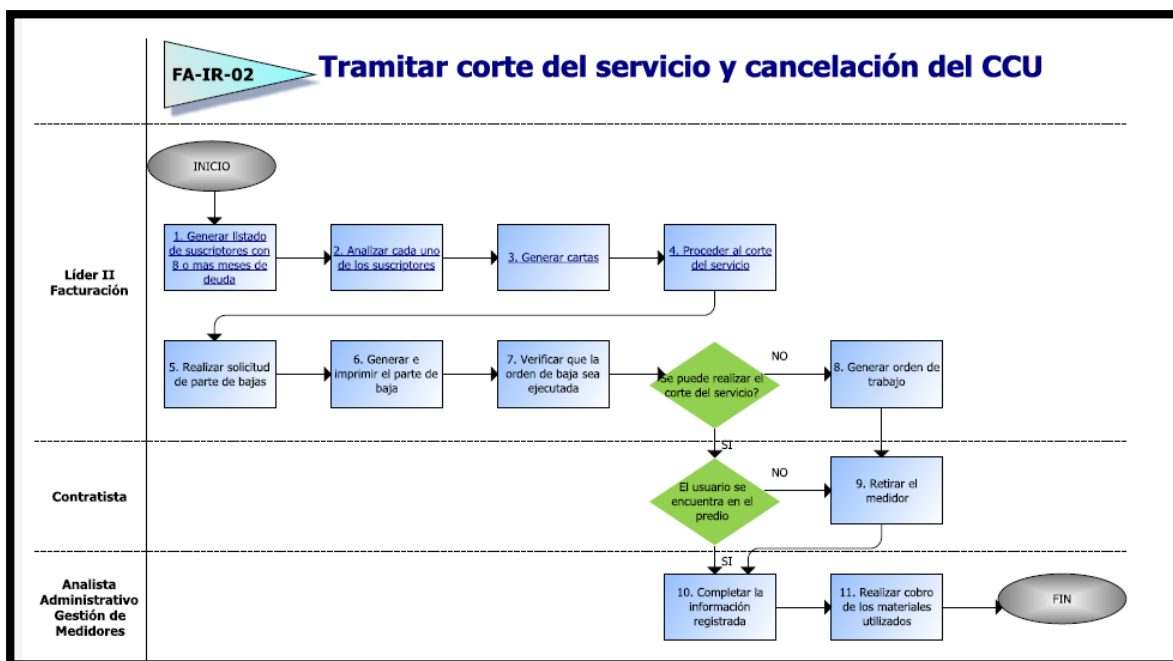
Análisis crítico

En el convenio de facturación conjunta estudiado, se observa la debida aplicación de la norma reguladora, Resolución CRA 151 de 2001, y por lo tanto es válido jurídicamente. Sin embargo, se encuentra que frente a la terminación del contrato de condiciones uniformes por parte de la empresa concedente no existe estipulación alguna. Siendo la facturación conjunta obligatoria en este caso, tanto la empresa

solicitante como la empresa concedente podrían caer en controversias contractuales y patrimoniales por el vacío jurídico.

9.2.2.2 Aguas de Manizales S.A. E.S.P. Aguas de Manizales S.A E.S.P. fue la única empresa de servicios públicos domiciliarios que aportó la información solicitada. A continuación se presenta el esquema base del procedimiento aplicado en la Terminación del Contrato de Condiciones Uniformes:

Figura 2. Esquema del trámite de corte y cancelación de C.C.U de Aguas de Manizales



Además se anexaron los siguientes formatos: citación para la notificación personal, notificación personal, citación para la notificación por aviso y presentación de recursos. El formato de citación de notificación personal va dirigido al usuario en particular y su respectiva dirección, la función de la citación es solicitar comparezca a la empresa dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a la recepción, con el fin de informar personalmente el inicio del trámite correspondiente.

El formato de citación de notificación por aviso informa al usuario del fundamento legal, Ley 1437 de 2001, de la notificación por aviso procediendo a notificar el inicio del trámite de la terminación del Contrato de Condiciones Uniformes.

Aguas de Manizales realiza un documento para iniciar el trámite de terminación del Contrato de Condiciones Uniformes, el cual está compuesto de: primero, inicio del trámite, seguido de esto los fundamentos de derecho, Ley 142 de 1994, artículos 141-142; Decreto 302 de 2000, capítulo II, VI y artículo 26 y el Contrato de Condiciones Uniformes, luego se refiere a los hechos, finalmente, se le informa que puede presentar pruebas y alegatos en su defensa dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación.

9.2.3 Diseño del procedimiento de terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes. El objetivo principal del proyecto realizado en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga –amb- S.A ESP, es el diseño de un procedimiento para terminar unilateralmente el contrato de condiciones uniformes que garantice el debido proceso de los usuarios y/o suscriptores, en ese orden de ideas se presenta el procedimiento en tres partes:

Primera, diagrama de flujo, el cual representa gráficamente las etapas, a fin de facilitar la visualización completa de todo el procedimiento

Segunda, se organiza el mismo procedimiento, diseñado para terminar unilateralmente el contrato de condiciones uniformes, en un instructivo que reúne las garantías previas y posteriores del debido proceso, y la descripción para cada una de las actividades propuestas.

Por último, como anexo al diseño del procedimiento mencionado, se realizan los siguientes formatos para el desarrollo de las actividades indicadas: citación para notificación personal, formato de notificación personal, formato de notificación por aviso, para el pliego de cargos y el acto administrativo; formato de pliego de cargos, formato de acto administrativo definitivo y formato para la presentación de recursos

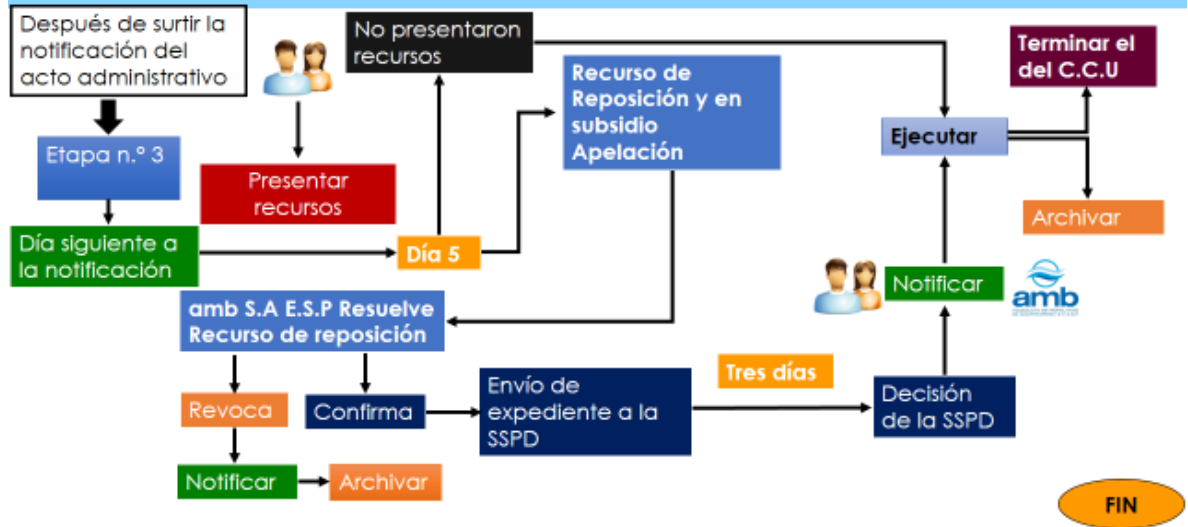
Asimismo, se anexan a este trabajo los formatos de observaciones críticas, muestra del cumplimiento del último objetivo propuesto al inicio de la práctica jurídica empresarial. Los formatos fueron diligenciados por el personal de la Gerencia Comercial y sus Divisiones del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. después de realizar una exposición de todo el proyecto, con el fin de aportar de manera objetiva su opinión.

9.2.3.1 Diagrama de flujo

Figura 3. Diagrama de flujo



TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A E.S.P



9.2.3.2 Instructivo del procedimiento de terminación unilateral del contrato

<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA TERMINAR UNILATERALMENTE EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES</p>

DESTINATARIO:

**ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA
S.A E.S.P- Gerencia Comercial-**

FECHA DE ENTREGA:

ELABORA:	REvisa:	APRUEBA:

INDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DEFINICIONES
5. DESCRIPCIÓN
6. ANEXOS

OBJETIVO

Terminar Unilateralmente los Contratos de Condiciones Uniformes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, garantizando el debido proceso de los usuarios y/o suscriptores, en los eventos de morosidad en el pago, prácticas irregulares de los usuarios y/o suscriptores y predios demolidos.

ALCANCE

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, a través de la implementación del procedimiento de terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes, mantendrá el equilibrio económico de la entidad. De esta manera se garantizará la continuidad de la prestación del servicio de acueducto.

RESPONSABLE

Las actuaciones, gestiones, procesos, revisiones, aprobaciones y demás actividades concordantes se realizarán a cargo y bajo la responsabilidad de la Gerencia Comercial del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, en razón del objetivo de funcionamiento establecido en el sistema integrado de calidad.

DEFINICIONES

Sujetos de Especial Protección (SEP): *“Como sujetos de especial protección están los niños y niñas, a las madres cabeza de familia, a las personas en situación de discapacidad, a la población desplazada, a los adultos mayores, y todas aquellas personas que por su situación de debilidad manifiesta los ubican en una posición de desigualdad material con respecto al resto de la población”.*⁸⁶

Debido proceso: *“el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia”.*⁸⁷

⁸⁶ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-736. Octubre 17 de 2013. Magistrado Ponente: Dr. Alberto Rojas Ríos

⁸⁷ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-085. Febrero 24 de 2015. Magistrada Ponente: Dr. Gloria Stella Ortiz Delgado

Acto administrativo *“Es una decisión Unilateral, de naturaleza administrativa que cualquier órgano del Estado o de los particulares autorizados por la ley, con la finalidad de crear, modificar o extinguir una relación jurídica”*⁸⁸

Recurso de Reposición: Es un medio a través del cual los usuarios buscan que la autoridad que profirió la decisión sea la misma que la revise y resuelva sobre ella, modificándola de forma parcial, revocándola o confirmando la misma.

Recurso de apelación: Es un medio de impugnación a través del cual se pide que se revoque una providencia de una autoridad administrativa. Este recurso, a diferencia de la reposición, no lo resuelve el mismo funcionario que emitió la decisión, sino su superior jerárquico; es decir, para nuestro caso la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

“Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable. *Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.*

Suscriptor. *Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.*

Usuario. *Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.”*

Servicio comercial. *Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.*

Servicio residencial. *Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.*

Acometida de acueducto. *Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.*

⁸⁸ Penagos Gustavo. El Acto Administrativo. Tomo I, Parte General. Ediciones Librería del Profesional. p.120.

Acometida clandestina o fraudulenta. Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.

Corte del servicio de acueducto. Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

Conexión. Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

Derivación fraudulenta. Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.

Reconexión. Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

Registro de corte o llave de corte. Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

Reinstalación. Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.⁸⁹

DESCRIPCIÓN

El siguiente procedimiento estará a cargo del personal calificado y seleccionado por la Gerencia Comercial para desarrollar cada una de las etapas

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Gerencia comercial	Preselección de usuarios y/o suscriptores del amb-S.A E.S.P	Se realiza un filtro en el sistema "SII ++", con el fin de identificar los usuarios y/o suscriptores que concurren en los siguientes eventos:

⁸⁹ COLOMBIA. MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y DESARROLLO. Decreto 1077. (Mayo 26 de 2015). "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio." Bogotá D.C.2015. p. 472 y ss

			<p>1. Usuarios con morosidad en el pago de la factura de servicios públicos [la mora será establecida por la Gerencia Comercial]</p> <p>2. Usuarios con prácticas irregulares [será determinada por la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios]</p> <p>3. Usuarios localizados en terrenos de alto riesgo.</p> <p><u>[Se sugiere la aplicación de este proyecto a los usuarios con uso comercial dado la poca probabilidad de vulnerar derechos fundamentales]</u></p>
2	Gerencia comercial	Verificación de información	<p>Consiste, principalmente, en realizar una visita domiciliaria con el objetivo de determinar la viabilidad de iniciar la actuación de la Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes por parte el amb S.A E.S.P. En dicha visita se confirmará la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uso del inmueble [inmueble residencial o comercial] 2. Condiciones físicas del inmueble 3. Comprobar la existencia de sujetos de especial protección. 4. Si el inmueble es clasificado por prácticas irregulares, se verifica si persisten las mismas. <p>*El sujeto encargado de realizar esta actividad debe entregar un informe detallado, acompañado</p>

			de evidencias fotográficas para el amb S.A E.S.P*
3	Gerencia comercial	Creación del expediente	Se crea un expediente para cada usuario y/o suscriptor preseleccionado con toda la información que el amb S.A E.S.P tiene en su poder. Esta consiste en la factura, el último acuerdo de pago, el informe de la visita domiciliaria, del punto anterior, el registro fotográfico, y el informe del área que corresponda (cobranzas-unidad antifraude). Se Debe hacer un seguimiento en el sistema "SII ++".
4	Gerencia comercial	Análisis del expediente	Para este análisis se sugiere la conformación de un comité conformado por los jefes de las áreas involucradas. Se reunirán para analizar el expediente con la información recolectada, de manera que se tome una decisión sobre el inicio o desistimiento del trámite de Terminar Unilateralmente el Contrato de Condiciones Uniformes en cada caso concreto. *La decisión emitida por el comité será positiva o negativa y debidamente motivada*
5	Gerencia comercial	Elaboración del pliego de cargos	El área responsable de esta actividad diligenciará el formato de pliego de cargos, según el modelo proyectado (ver anexo n.º 1), La información allí consignada será dirigida al

			<p>usuario y/o suscriptor que haya incurrido en una de las causales determinadas en este procedimiento.</p> <p>Una vez elaborado el pliego de cargos se hará la citación para la notificación personal del inicio del trámite administrativo de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes.</p>
6	Gerencia comercial	Proceso de notificaciones	<p>Se realiza el trámite de notificaciones (personal , por aviso y por edicto) de conformidad con el instructivo para la notificación personal I PQR 701-011, que reposa en el Sistema de Gestión de Calidad del amb S.A E.S.P</p>
7	Gerencia comercial	Presentación de Descargos del usuario y/o suscriptor	<p>Una vez surtido el proceso de notificación, el usuario y/o suscriptor cuenta con diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación personal o por aviso, para interponer sus descargos y pruebas en favor de su defensa ante el amb S.A E.S.P.</p> <p>7A: Si se presentaron los descargos en el término indicado, el área de envío y correspondencia se encargará de enviar al área correspondiente los mencionados descargos y/o pruebas, a fin de archivar en la carpeta del expediente</p>

			<p>correspondiente, a la espera de su análisis, paso n.º8.</p> <p>7B: Si no se presentan descargos ni pruebas en el término, se continuará con el paso n.º 9, después de transcurridos los diez (10) días hábiles otorgados al usuario para presentar los descargos.</p>
8	Gerencia comercial	Revisión y Análisis de descargos	<p>En un plazo de no más de quince (15) días hábiles, la Gerencia Comercial revisará el expediente completo, principalmente los descargos presentados por el usuario y/o suscriptor, con el objetivo de decidir si se continúa con el trámite de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniforme o si se archiva.</p>
9	Gerencia comercial	Expedición del acto administrativo de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes	<p>La Gerencia Comercial se encargará de expedir el acto administrativo para que el Gerente General lo suscriba, teniendo en cuenta la decisión del paso n.º 8.</p> <p>9A. Se Expide Acto Administrativo que Termina el Contrato de Condiciones Uniformes por parte de amb S.A E.S.P. debidamente motivado, se diligencia conforme al formato allegado en este proyecto (anexo n.º 5), acompañado del instructivo para presentar los recursos contra dicho acto</p>

			<p>9B. Se Expide Acto administrativo que Archiva el procedimiento de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes debidamente motivado (anexo n.º 6)</p> <p>* <u>Se sugiere que el Gerente General delegue la facultad de expedir y firmar los actos administrativos de terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes o de archivo, según lo contemplado en los estatutos del amb S.A E.S.P , a fin de optimizar dicho procedimiento*</u></p>
10	Gerencia comercial	Proceso de notificaciones	Para notificar el Acto Administrativo de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes se procede conforme al instructivo para la notificación personal I PQR 701-011, que reposa en el Sistema de Gestión de Calidad del amb S.A E.S.P
11	Gerencia comercial	Presentación de Recursos	Después de la notificación del Acto Administrativo, el usuario y/o suscriptor cuenta con cinco (5) días hábiles para interponer los recursos de ley. Estos son: de reposición y en subsidio, el recurso de apelación. 11A: Si se presentó el recurso de reposición y en subsidio el recurso de apelación se

			<p>continuará el proceso en el siguiente paso.</p> <p>11B. Si no se presentaron los recursos de ley en el término indicado, se continua con el <u>paso n.º 16B</u></p> <p>Fundamento jurídico</p> <p>Ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo-, artículo 74 “Recursos contra los actos administrativos”</p> <p>Ley 142 de 1994, artículo 154. De los recursos.</p>
12	Gerencia comercial	Estudio del Recurso de reposición y en subsidio apelación	<p>Se estudiará el recurso de reposición presentado por el usuario y/o suscriptor con el fin de confirmar o revocar el Acto Administrativo de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes.</p> <p>12A: Si se confirma la decisión de Terminar Unilateralmente el Contrato de Condiciones Uniformes en el recurso de reposición, se conformará un expediente que será enviado por el amb S.A E.S.P a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p> <p>12B: Si el resuelve del recurso de reposición es revocar el Acto Administrativo que Termina Unilateralmente el Contrato de Condiciones Uniformes, se continúa con <u>el paso n.º 16A</u> después de surtir el debido</p>

			proceso de notificación. (paso n.º 13)
13	Gerencia comercial	Proceso de notificación de la decisión del recurso de reposición	Se realiza el trámite de notificaciones (personal , por aviso y por edicto) de conformidad con el instructivo para la notificación personal I PQR 701-011, que reposa en el Sistema de Gestión de Calidad del amb S.A E.S.P
14	Gerencia comercial	Decisión del recurso de apelación por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios.	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios debe dar respuesta en los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación del expediente (de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes, resolución CRA 375 DE 2006) La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expedirá un Acto Administrativo que confirma o recova la decisión del amb S.A ES.P, la cual será notificada al usuario y al amb S.A E.S.P
16	Gerencia comercial	Firmeza del acto administrativo	el Acto Administrativo que Termine Unilateralmente el Contrato de Condiciones Uniformes o, en su defecto, el que decida el archivo del proceso quedará en firme como a continuación se describe: 16A. Si se interpusieron los recursos, al día siguiente de surtirse la notificación de la decisión de los recursos. 16B. Si no se presentaron recursos, quedará en firme al

			<p>día siguiente del vencimiento para interponer los recursos.</p> <p>Fundamento jurídico</p> <p>Ley 1437 de 2011- Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo-, artículo 87 “firmeza de los actos administrativo”</p>
17	Gerencia comercial	Ejecución de la decisión	<p>17A: Si la decisión es confirmar el acto administrativo de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes, se procede de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programar retiro de acometida 2. El personal del amb S.A E.S.P se dirigirá al predio indicado y procederá con los trámites técnicos para retirar la acometida. 3. Se retirará al usuario y/o suscriptor del sistema “SII++” <p>17B: Si la decisión consiste en revocar el acto administrativo, se archivará el proceso.</p> <p>* Se notificará al usuario y/o suscriptor y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del cumplimiento de la decisión proferida por dicha entidad*</p>

10. CONCLUSIONES

La viabilidad de la Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes

La viabilidad de este procedimiento requiere la no vulneración de los derechos fundamentales y de las garantías a los sujetos de especial protección. En este sentido se recomienda aplicar el procedimiento de terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes a usuarios y/o suscriptores con inmueble de uso comercial dada la poca probabilidad de exigir mediante tutela la protección del derecho al agua.

Regulación de la Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes por parte de la empresa concedente en los convenios de facturación

En el análisis al convenio de facturación suscrito entre el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. - EMAB y al modelo establecido por la CRA 151 de 2001, se concluyó que existe un vacío jurídico sobre la terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes, por lo tanto se requiere de estipulación precisa y clara sobre el tema, especialmente si el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. efectuará el procedimiento, de esta manera se evitan desacuerdos o conflictos entre las empresas involucradas.

Impacto económico a las empresas de saneamiento básico

En relación con la anterior conclusión, se expone la afectación a las empresas de saneamiento básico en la Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes por parte de la empresa concedente, en el convenio de facturación, es así como deduce el impacto económico, temporal, de las empresas de saneamiento básico porque deben continuar prestando el servicio sin emitir factura y por ende sin cobrar la prestación del servicio, sus pérdidas son de carácter temporal y mínimas en la medida en que se realice un nuevo convenio de facturación.

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.

De acuerdo con la documentación aportada se puede observar que el Acueducto Metropolitana de Bucaramanga S.A. E.S.P. es empresa líder en la prestación de

servicios públicos domiciliarios y conforme a la investigación de campo se constató que es una de las pocas empresas de servicios públicos domiciliarios que garantizan el derecho fundamental al debido proceso, a través del continuo interés y estudio.

Eficacia de la Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes

Además de respetar las garantías al debido proceso, el desarrollo eficaz del procedimiento de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes precisa de una materialización en la práctica de los procedimientos de suspensión y tratamiento a sujetos de especial protección del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.

Falta de regulación de la Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes por parte de la Corte Constitucional

Los pronunciamientos analizados de la Corte Constitucional se enfocaron en la suspensión del servicio. Esto demuestra que existe falta de profundización en el tema específico de la Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes en el servicio público domiciliario de acueducto. Esta facultad de las empresas de servicios públicos domiciliarios requiere de lineamientos constitucionales debido a los fuertes efectos de la decisión de terminar unilateralmente el contrato de condiciones uniformes.

Compromiso social de las empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto

La decisión de terminar unilateralmente el contrato de condiciones uniformes implica consecuencias de alto impacto para ambas partes de la relación jurídica, y que no garantiza el equilibrio económico al que pretende llegar el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.SP. Esto podría generar desconfianza en la prestación del servicio, lo que tiene como consecuencia una falla en el compromiso social adquirido; de ahí que cada caso deba ser objeto de análisis detallado e integral, evitando pérdida de usuario y/o suscriptores.

Finalidad de la Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P. tiene el compromiso de preguntarse cuál es la finalidad de aplicar el procedimiento de terminación unilateral

del contrato de condiciones uniformes: como advertencia fuerte al usuario y/o suscriptor de las consecuencias del incumplimiento del contrato de condiciones uniformes o por el contrario, la ejecución de la terminación unilateral del contrato de servicios públicos domiciliarios. Si la finalidad es la advertencia al usuario, indiscutiblemente el desgaste económico y procesal del procedimiento objeto del proyecto es mucho mayor contrario a la ejecución de otros procedimientos internos del amb S.A. E.S.P

BIBLIOGRAFIA

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA. S.A. E.S.P. Contrato de condiciones uniformes. Bucaramanga, Santander: El Acueducto. 2013

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. Manual de Gestión Integrado M-SGC-402-001

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. Software Kawak

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. Historia [en línea]. <http://www.amb.com.co/frmlInformacion.aspx?inf=20>

AYALA CALDAS, Jorge Enrique. Elementos teóricos de los servicios públicos. Bogotá. Ediciones doctrina y ley. 1996.

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO. Resolución CRA 151 de 2001

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO. [en línea]. <http://www.cra.gov.co/>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 (11. Julio .1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Bogotá. D.C. 1994. Diario Oficial n.º .41.433.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 388 (18 Julio 1997). “Por la cual se modifica la Ley 9 de 1989, y la Ley 2 de 1991 y se dictan otras disposiciones”. Bogotá D.C. 1997. Diario Oficial n.º 43 091.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 689 (28 Agosto 2001) “Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.”. Bogotá. D.C. Diario Oficial. 2001 n.º44.537

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1437 (18 Enero 2011)“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Bogotá D.C. Diario Oficial. 2011. n.º 47.956

COLOMBIA. CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Cuarta. Sentencia del 14 de Agosto de 2013. Consejero Ponente: Dra. Carmen Teresa Ortiz de Rodríguez. Bogotá. D.C.

COLOMBIA. CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Segunda, Subsección A Sentencia del 12 de mayo de 2014. Consejero Ponente: Dr. Gustavo Eduardo Gómez Aranguren. Bogotá. D.C

COLOMBIA CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sesión Tercera. Sentencia del 2 de mayo de 2007. Consejero Ponente: Dr. Mauricio Fajardo Gómez Bogotá D.C.

COLOMBIA. CONSEJO DE ESTADO, Sección Tercera. Exp. 12684. 9 de Octubre de 1997 Consejero Ponente: Ricardo Hoyos Duque Bogotá D.C. En: Doctrina Jurídica Unificada en materia de servicios públicos domiciliarios 2010 tomo 3 [base de datos en línea].

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-034. Enero 29 de 2014. Magistrada Ponente.: Dra. María Victoria Calle Correa.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-083. Febrero 24 de 2015. Magistrada Ponente: Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-085. Febrero 12 de 2014. Magistrado Ponente: Dr. Alberto Rojas Ríos

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia SU-1010-2008 de 16 de octubre de 2008, Magistrado Ponente: Dr. Rodrigo Escobar Gil.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-028. Enero 28 de 2010. Magistrado Ponente: Dr. Nelson Pinilla Pinilla.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T 046. Febrero 11 de 2015. Magistrado Ponente: Dr. Mauricio Gonzales Cuervo

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-048. Abril 29 de 2008. Magistrado Ponente: Dr. Jaime Araújo Rentería

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-055. Febrero 04 de 2011.
Magistrado Ponente: Jorge Iván Palacio Palacio.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-1252, Diciembre 05 de
2005. Magistrado Ponente: Dr. Álvaro Tafur Galvis

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-163. Marzo 17 de 2014.
Magistrado Ponente: Dr. Alberto Rojas Ríos

COLOMBIA, CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-197. Abril 01 de
2014. Magistrado Ponente: Dr. Alberto Rojas Ríos

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-242. Abril 19 de 2013.
Magistrado Ponente: Dr. Luis Ernesto Vargas Silva.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-270. Abril 17 de 2007.
Magistrado Ponente: Dr. Jaime Araújo Rentería

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-279. Abril 12 de 2011.
Magistrado Ponente: Dr. Luis Ernesto Vargas Silva

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-322. Mayo 12 de 2009.
Magistrado Ponente: Dr. Humberto Antonio Sierra Porto

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-394. Junio 30 de
2015. Magistrado Ponente: Dr. Myriam Ávila Roldan

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-530. Julio 10 de 2012.
Magistrado Ponente: Dra. Adriana María Guillen Arango

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-581. Junio 12 de 2008.
Magistrado Ponente: Dr. Humberto Antonio Sierra Porto.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-688. Septiembre 11 de
2014. Magistrado ponente: Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-736. Octubre 17 de 2013.
Magistrado Ponente: Dr. Alberto Rojas Ríos

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T- 749 .Septiembre 26 de 2012. Magistrada Ponente: Dra. María Victoria Calle Correa.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-752. Octubre 06 de 2011. Magistrado Ponente: Dr. Jorge Iván Palacio Palacio

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-792. Noviembre 03 de 2009. Magistrado Ponente: Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-793. Octubre 11 de 2012. Magistrada Ponente: Dra. María Victoria Calle Correa

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-891, noviembre 20 de 2014. Magistrada Ponente: Dra. María Victoria Calle Correa

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-916. Diciembre 07 de 2011. Magistrado Ponente: Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

COLOMBIA.CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-928. Diciembre 07 de 2011. Magistrado Ponente: Dr. Luis Ernesto Vargas Silva

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-980. Noviembre 22 de 2012. Magistrado Ponente: Dr. Nilson Pinilla Pinilla.

COLOMBIA. MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y DESARROLLO. Decreto 1077. (Mayo 26 de 2015). "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio." Bogotá D.C.2015. p. 472 y ss

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto SSPD OJ-2004-180.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-04. p.1

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-12.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Doctrina Jurídica Unificada en materia de servicios públicos domiciliarios 2009. [base de datos en línea]. Bogotá D.C. Junio 2009. p. 11-12.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Doctrina Jurídica Unificada en materia de servicios públicos domiciliarios 2010 tomo 3. [base de datos en línea]. Oficina Asesoría Jurídica. Bogotá D.C. Abril 20120.p. 47.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Doctrina Jurídica Unificada en materia de servicios públicos domiciliarios 2010 tomo 4. [base de datos en line]. Oficina Asesoría Jurídica. Bogotá D.C. p. 13

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 066.Febrero 07 de 2008

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 128. Marzo 5 de 2012.

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 165. Marzo 21 de 2012

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 177. Abril 24 de 2008

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 497.Agosto 19 de 2010

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 602.Septiembre 28 de 2010

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 633. Octubre 11 de 2010

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Concepto 829.Diciembre 10 de 2010

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. [en línea] Disponible En: <http://www.superservicios.gov.co/>

COMITÉ DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.
Observación general n.º 15. Derecho al agua

PENAGOS Gustavo. El Acto Administrativo. Tomo I, Parte General. Ediciones Librería del Profesional. p. 120.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. CONSEJO SUPERIOR. Acuerdo n.º 240. Septiembre 02 de 2008 “Por el cual se definen las modalidades que aplican para la realización del Trabajo de Grado por parte de los estudiantes de los programas de pregrado de la Universidad”

ANEXOS

Anexo A. Cronograma

ACTIVIDAD	PRIMER MES				SEGUNDO MES				TECER MES				CUARTO MES			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Estudio integral de la normatividad vigente.																
2. Revisión del C.C.U. el amb S.A E.S.P																
3. Reconocimiento y estudio de los procedimientos que aplican el Debido Proceso al interior del amb S.A E.S.P.																
4. Estudio de los procedimiento de Terminación Unilateral del C.C.U establecidos en E.S.P a nivel nacional.																
5. Selección de la información útil aportada por el amb S.A E.S.P																
6. Organizar la información recopilada.																
7. Diseño y evaluación del procedimiento.																
8. Presentación periódica de informes																

Anexo B. Formato de pliego de cargos

Bucaramanga, (mes-día-año)

Señor (a),

XXXX-XXX-XXX (Nombre del usuario y/o suscriptor)

Suscriptor n.º X (Número de usuario y/o suscriptor)

Medidor n.º X (Número de medidor)

Ciudad

Ref. Pliego de cargos del trámite administrativo para Terminar Unilateralmente el Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio público Domiciliario de acueducto, suscrito con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P

Respetado señor (a)

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P presenta pliego de cargos que da inicio a la actuación administrativa de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes del servicio público domiciliario de acueducto, conforme al siguiente fundamento de derecho y de hecho

FUNDAMENTO DE DERECHO

Ley 142 de 1994 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

"Artículo 141. Incumplimiento, terminación y corte del servicio. 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.

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.

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.

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. **(Subrayado por fuera de texto)**

Artículo 142. Restablecimiento del servicio. Modificado por el art. 39, Decreto Nacional 266 de 2000. 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.

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.⁹⁰

Decreto 1077 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.”

“Parte 3 “régimen reglamentario del sector agua potable y saneamiento básico”.

Capítulo 1. Definiciones

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

Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.”

Acometida de acueducto. Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

⁹⁰ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 (11. Julio .1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá. D.C. 1994. No.41.433. Artículo 141.”

Acometida clandestina o fraudulenta. Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.

Derivación fraudulenta. Conexión realizada a partir de una acometida, o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.

Corte del servicio de acueducto. Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

Conexión. Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

Reconexión. Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.⁹¹

Subsección 6. Causales de Corte y Terminación del Contrato

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.6.26. De las causales de terminación del contrato y corte del servicio. La entidad prestadora de los servicios públicos, solamente podrá incluir en el contrato de condiciones uniformes las siguientes causales de terminación del contrato y corte del servicio:

1. La falta de pago de tres (3) facturas de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.

2. Cuando se verifique la instalación de acometidas fraudulentas por reincidencia en el número de veces que establezca la Entidad Prestadora de los Servicios en virtud de este decreto. (Subrayado por fuera de texto)

3. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de la entidad prestadora de los servicios públicos a realizar los cobros a que haya lugar.

4. La suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la entidad prestadora de los servicios públicos.

⁹¹ COLOMBIA. MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y DESARROLLO. Decreto 1077. (Mayo 26 de 2015). "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio." Bogotá D.C.2015. p. 472 y ss

5. La reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión. **(Subrayado por fuera de texto)**

6. La adulteración por más de dos (2) veces de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

7. Cuando el constructor o urbanizador haga uso indebido de la conexión temporal

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.6.28. Del restablecimiento del servicio en caso de corte. Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá cumplir con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, así como las sanciones pecuniarias, los intereses moratorias de ley y las tarifas de reinstalación”⁹²

Contrato de condiciones uniformes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A ESP

“Cláusula Cuadragésima Cuarta. Terminación del contrato

Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

2. Por incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la persona prestadora o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la persona prestadora o a terceros las siguientes:

a) El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un período de dos (2) años;

b) Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un período de dos (2) años.
(Subrayado por fuera de texto)

⁹² COLOMBIA. MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y DESARROLLO. Decreto 1077. (Mayo 26 de 2015). “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.” Bogotá D.C.2015. p. 472 y ss

3. Por el no pago oportuno en la fecha que la persona prestadora señale para el corte del servicio.

4. Por suspensión del servicio por un período continuo de seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la persona prestadora.

5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio

Clausula vigésimo tercera. Suspensión del servicio

3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos:

a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la Ley 142 de 1994

b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora;

c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Persona prestadora;

e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.⁹³

(Subrayado por fuera de texto)

FUNDAMENTO FÁCTICO

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P señala los siguientes hechos en que incurrió el usuario y/o suscriptor:

(Este espacio está determinado para enumerar y redactar de manera clara y precisa los hechos cometidos por el usuario, objeto de terminación del contrato de condiciones uniformes)

93 COLOMBIA. ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A E.S.P. Contrato de Condiciones Uniformes.

Primero. El señor XXXX-XXX, propietario, usuario y/o suscriptor, vive en el inmueble ubicado en (dirección),

Segundo. El (fecha) inspectores del amb S.A E.S.P realizaron visita domiciliaria, e identificaron que el usuario y/o suscriptor incurría en prácticas irregulares al (descripción de la práctica irregular). Así lo soporta el acta de inspección y revisión n.º _____, F AF 701-003 y el registro fotográfico y/o fílmico que ejecutó el amb S.A E.S.P

En ese orden de ideas, concluye el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P que el señor XXXXX, usuario y/o suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto, incurrió en el numeral X de la cláusula n.º X del contrato de condiciones uniformes de la entidad en cuestión.

En virtud de garantizar el derecho fundamental al debido proceso, se informa al usuario y/o suscriptor, del servicio público domiciliario de acueducto, con código de suscriptor XXX, medidor número XXX, que cuenta con un término de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de este comunicado, para presentar los descargos y/o pruebas que considere contundentes, en favor de su defensa, según el fundamento factico y jurídico aquí presentado, ante el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P.

XXXXXX-XXXX-XXXX

(Firma y nombre de quien emite el pliego de cargos)

Anexo C. Formato de citación para notificación personal

Bucaramanga, (mes-día- año)

Señor,

XXXX-XXX –XXX (Nombre del usuario y/o suscriptor)

Suscriptor XXX (Número de suscriptor)

Medidor XXX (Número de medidor)

XXXX- XXXX-XXX (Dirección)

Ciudad

Ref. Citación para notificación personal de inicio del trámite administrativo de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes suscrito con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P.

Respetado señor (a),

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A ESP, de acuerdo con el artículo 68 “citaciones para notificación personal” de la Ley 1437 de 2011-Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se permite citarlo para que comparezca en el término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del envío de esta citación, a sus instalaciones ubicadas en la diagonal 32 n.º 30ª -51 parque del agua, Bucaramanga, -ventanilla de notificaciones- en el horario de 7:00 am – 4:30 pm, con cedula de ciudadanía, a fin de notificarlo (a) personalmente del inicio de la actuación administrativa de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes, suscrito con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P

De igual manera se le informa que si no comparece en el plazo estipulado anteriormente, cinco (5) días hábiles después del envío de esta citación, se dará trámite a lo previsto en el artículo 69 “notificación por aviso” de la Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Se advierte que la notificación por aviso se considera surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso.

Cordialmente

XXXXXXXX-XXX-XXX

Anexo D. Formato de notificación personal

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A ESP	(LOGO INSTITUCIONAL)
DILIGENCIA DE NOTIFICACION PERSONAL	
INICIO DE ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	
<p>En Bucaramanga _____, siendo las _____, del día _____, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A ESP notificó personalmente al señor _____, identificado con cedula de ciudadanía n.º _____ de _____, del inicio del trámite administrativo de terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes, pliego de cargo radicado bajo el n.º _____, con fecha de _____.</p> <p>Se hace entrega de copia íntegra y autentica del comunicado n.º _____ y se le informa que dispone de un término de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de la presente notificación, para presentar los descargos y pruebas en su favor.</p>	
Firma: _____ C.C: _____ EL NOTIFICADO	Firma: _____ C.C: _____ EL NOTIFICADOR

Anexo E. Formato de notificación por aviso

Bucaramanga, (mes-día-año)

Señor (a),

XXXX-XXXX (Nombre del usuario y/o suscriptor)

Suscriptor XXX (Número de suscriptor)

Medidor XXX (Número de medidor)

XXXXXX-XXXX-XXXX (Dirección)

Ciudad

Ref. Notificación por aviso del inicio de la actuación administrativa de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes suscrito con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P

Respetado señor (a)

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, le notifica por AVISO, de acuerdo con el artículo 69 “notificación por aviso” de la Ley 1437 e 2011-Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el inicio de la actuación administrativa de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes, suscrito con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, expedido el XX-XX-XXXX, lo anterior debido a que no fue posible realizar la notificación personal. Se adjunta al presente escrito el pliego de cargos que da inicio a la actuación administrativa mencionada.

Asimismo, se le comunica que se entenderá surtida la notificación por AVISO al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cordialmente

XXXXXXXX-XXXXX-XXXX

Anexo F. Formato de acto administrativo

ACTO ADMINISTRATIVO n.º _____
(Fecha)
(_____)

Por el cual se Termina Unilateralmente el Contrato de Condiciones Uniformes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P

Código de suscriptor: _____

El Gerente General del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P en uso de sus facultades legales y estatutarias y

CONSIDERANDO

Que la Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones reglamenta la relación jurídica entre la empresa de servicios públicos domiciliarios y el usuario y/o suscriptor.

Que el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 determinó que “*el contrato de servicios públicos 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 indeterminados.*”⁹⁴

Que el artículo 129 de la Ley 142 de 1994 estableció que “*Existe contrato de servicios 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*”⁹⁵

Que el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 modificó el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 señalando como partes del contrato, a la empresa de servicios públicos, al usuario y/o suscriptor; y asimismo señaló la solidaridad entre el propietario del

⁹⁴ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 (11. Julio .1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá. D.C. 1994. No.41.433

⁹⁵ *Ibid.*,

inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Que el artículo 141 de la Ley 142 de 1994 faculta a la empresa de servicios públicos domiciliarios para la terminación y el corte del servicio cuando el incumplimiento del contrato sea repetitivo por un periodo de varios meses o cuando se afecte gravemente la empresa o terceros.

Que conforme a la cláusula cuadragésima cuarta. Terminación del contrato-, del Contrato de Condiciones Uniformes del amb S.A E.S.P, son causales que afectan gravemente a la empresa prestadora o a terceros y permite tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio *“Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un periodo de dos (2) años.”*⁹⁶ **(Especificar causal de la cláusula 44 según caso en concreto)**

Que la cláusula vigésimo tercera. Suspensión del servicio, del Contrato de Condiciones Uniformes del amb S.A E.S.P, numeral 3, literal b, señala incumplimiento del contrato imputable al suscriptor y/o usuario *“Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora”*.⁹⁷ **(Especificar causal de la cláusula 23 según caso en concreto)**

Que el usuario identificado con el código de suscriptor n. ° _____, que corresponde al inmueble ubicado _____ incurrió en la causal n.° _____, del Contrato de Condiciones Uniformes, que da lugar a la terminación unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes.

ANTECEDENTES FÁCTICOS

El usuario y/o suscriptor, identificado con cédula de ciudadanía n.° _____, código de suscriptor n.° _____, que corresponde al inmueble ubicado en _____, incurrió en la causal n° _____ de la cláusula n° _____ del Contrato de Condiciones Uniformes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, como lo soporta el acta de inspección y revisión n. _____

⁹⁶ COLOMBIA.ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARMANGA S.A E.S.P. Contrato de Condiciones Uniformes

⁹⁷ Ibid.,

° _____, FAF 701-003 y el registro fotográfico y/o fílmico que ejecutó el amb S.A E.S.P en la inspección domiciliaria de fecha tal _____

PLIEGO DE CARGOS

Después de realizar la verificación de la información y análisis de las pruebas, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P profirió pliego de cargos radicado bajo el n.° _____ con fecha de _____, conforme a la normatividad de servicios públicos domiciliarios, Ley 142 de 1994, al señor _____, identificado con cedula de ciudadanía n.° _____ código de suscriptor n.° _____ correspondiente al inmueble ubicado en _____. El mismo fue notificado (personal, por aviso o por publicación) el día _____ de _____ de _____.

DESCARGOS

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P concedió un término de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación, al usuario y/o suscriptor para presentar los descargos y/o pruebas que considere en su favor. El usuario y/o suscriptor presentó los descargos y pruebas, dentro del término establecido, _____ argumentando _____ que

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P con fundamento en las consideraciones jurídicas y fácticas presentadas

RESUELVE

PRIMERO. Terminar Unilateralmente el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito con el usuario y/o suscriptor identificado con código n.° _____ que corresponde al inmueble ubicado en _____

SEGUNDO. Proceder a efectuar el corte definitivo del servicio público domiciliario de acueducto y el retiro de la acometida del inmueble ubicado en _____

TERCERO. Proceder a retirar al usuario y/o suscriptor identificado con código n.º _____ del sistema “SII ++”

CUARTO. Notificar personalmente al usuario y/o suscriptor el presente Acto Administrativo, conforme a lo dispuesto en los artículos 67, 68, y 69 de la Ley 1437 de 2011

QUINTO. Contra el presente Acto Administrativo procede el recurso de reposición y ante el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en un mismo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994

NOTIFÍQUISE Y CÚMPLASE

El presente Acto Administrativo fue expedido en Bucaramanga el día _____

Firma Gerente General

Proyectó. * Por el área que corresponda

Revisó. * Por el área que corresponda*

Anexo G. Formato de acto administrativo de archivo

ACTO ADMINISTRATIVO n.º _____
(Fecha)
(_____)

Por el cual se Archiva el Procedimiento Administrativo de Terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P

Código de suscriptor: _____

El Gerente General del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P en uso de sus facultades legales y estatutarias y

CONSIDERANDO

Que la Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones reglamenta la relación jurídica entre la empresa de servicios públicos domiciliarios y el usuario y/o suscriptor.

Que el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 determinó que *“el contrato de servicios públicos 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 indeterminados.”*⁹⁸

Que el artículo 129 de la Ley 142 de 1994 estableció que *“Existe contrato de servicios 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”*⁹⁹

Que el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 modificó el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 señalando como partes del contrato, a la empresa de servicios públicos, al

⁹⁸ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 (11. Julio .1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá. D.C. 1994. No.41.433.

⁹⁹ *Ibid.*,

usuario y/o suscriptor; y asimismo señaló la solidaridad entre el propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Que el artículo 141 de la Ley 142 de 1994 faculta a la empresa de servicios públicos domiciliarios para la terminación y el corte del servicio cuando el incumplimiento del contrato sea repetitivo por un periodo de varios meses o cuando se afecte gravemente la empresa o terceros.

Que conforme a la cláusula cuadragésima cuarta. Terminación del contrato-, del Contrato de Condiciones Uniformes del amb S.A E.S.P, son causales que afectan gravemente a la empresa prestadora o a terceros y permite tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio “*Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula 23 dentro de un periodo de dos (2) años.*”¹⁰⁰ **(Especificar causal de la cláusula 44 según caso en concreto)**

Que la cláusula vigésimo tercera. Suspensión del servicio, del Contrato de Condiciones Uniformes del amb S.A E.S.P, numeral 3, literal b, señala incumplimiento del contrato imputable al suscriptor y/o usuario “*Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora*”. ¹⁰¹**(Especificar causal de la cláusula 23 según caso en concreto)**

Que el usuario identificado con el código de suscriptor n. ° _____, que corresponde al inmueble ubicado _____ incurrió en la causal n.° _____, del Contrato de Condiciones Uniformes, que da lugar a la terminación unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes.

ANTECEDENTES FÁCTICOS

El usuario y/o suscriptor, identificado con cédula de ciudadanía n.° _____, código de suscriptor n.° _____, que corresponde al inmueble ubicado en _____, incurrió en la causal n° _____ de la cláusula n° _____ del Contrato de Condiciones Uniformes del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, como lo soporta el acta de inspección y revisión n. _____

¹⁰⁰ COLOMBIA.ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A E.S.P. Contrato de Condiciones Uniformes

¹⁰¹ Ibíd.,

° _____, FAF 701-003 y el registro fotográfico y/o fílmico que ejecutó el amb S.A E.S.P en la inspección domiciliaria de fecha tal _____

PLIEGO DE CARGOS

Después de realizar la verificación de la información y análisis de las pruebas, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P profirió pliego de cargos radicado bajo el n.° _____ con fecha de _____, conforme a la normatividad de servicios públicos domiciliarios, Ley 142 de 1994, al señor _____, identificado con cedula de ciudadanía n.° _____ código de suscriptor n.° _____. El mismo fue notificado (personal, por aviso o por publicación) el día _____ de _____ de _____.

DESCARGOS

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P concedió un término de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación, al usuario y/o suscriptor para presentar los descargos y/o pruebas que considere en su favor. El usuario y/o suscriptor presentó los descargos y pruebas, dentro del término establecido, manifestando la voluntad de:

***Ejemplos.**

- **Suscribir acuerdo de pago**
- **Firmar acta de compromiso para no continuar cometiendo prácticas irregulares,**

Teniendo en cuenta que el usuario y/o suscriptor dentro de los descargos presentados manifestó la voluntad de: *suscribir acuerdo de pago *o * Firmar acta de compromiso para no continuar cometiendo prácticas irregulares*, El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P suscribió con el usuario identificado con código de suscriptor n° _____, *acuerdo de pago* n.° _____ con fecha de _____,

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P con fundamento en las consideraciones jurídicas y fácticas presentadas

RESUELVE

PRIMERO. Archivar el procedimiento administrativo para Terminar Unilateralmente el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito con el usuario y/o suscriptor identificado con código de suscriptor n.º _____ que corresponde al inmueble ubicado en _____

SEGUNDO. Notificar personalmente al usuario y/o suscriptor el presente Acto Administrativo, conforme a lo dispuesto en los artículos 67, 68, y 69 de la Ley 1437 de 2011.

TERCERO. Contra el presente Acto Administrativo procede el recurso de reposición y ante el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A E.S.P, y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en un mismo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994

NOTIFÍQUISE Y CÚMPLASE


El presente Acto Administrativo fue expedido en Bucaramanga el día _____

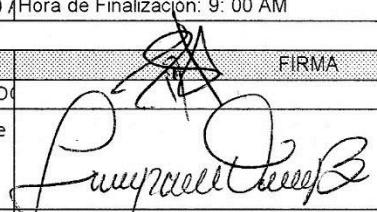
Firma Gerente General

Proyectó. * Por el área que corresponda*


Revisó. * Por el área que corresponda*

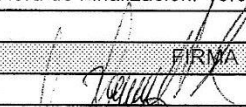
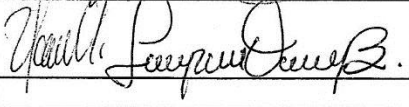
Anexo H. Actas de reunión del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P

NA	ACTA DE REUNIÓN	
F SGI 402-004		
Rev. 0		
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.		

Proceso (s): DIVISIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Acta No: 01 Hora de inicio: 8: 00	Fecha: FEBRERO 03 DE 2016 Hora de Finalización: 9: 00 AM
ASISTENTES	FIRMA	
ING. LUIS FELIPE GONZALES -JEFE DE LA DIVISIÓN ENCARGADO		
LAURA NATHALY ORTIZ BECERRA- PRACTICANTE Proyecto de grado - Terminacion Unilateral de Contratos de Condiciones Uniformes -		


TEMAS TRATADOS				
Objetivos y Funciones de la División de Servicio al Cliente del amb S.A ESP.				
Identificación de tipos potenciales de usuarios /o suscriptores				
Registro de información relacionada con las funciones de la Division Servicio al Cliente en el sistema "SII ++"				
Conocimiento del proceso de solicitud y vinculación del servicio de acueducto				
Aplicación del debido proceso en la vinculación de nuevos usuarios.				
TAREAS ASIGNADAS	sponsab	Fecha	Atendido	Pendiente
OBSERVACIONES				
Se entrega fotocopia del formato de lista de verificación requisitos F SC 703-002				
Se convoca para próxima reunión:	Responsable de elaborar el acta: Laura Ortiz			

NA	ACTA DE REUNIÓN	
F SGI 402-004		
Rev. 0		
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		


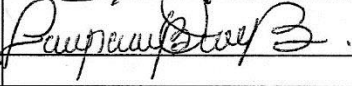
Proceso (s): DIVISIÓN DE COBRANZAS	Acta No: 02 Hora de inicio: 9:00 AM	Fecha: FEBRERO 03 DE 2016 Hora de Finalización: 10:00 AM
ASISTENTES		FIRMA
DR. HENNY ANDREA CABALLERO MARTINEZ- JEFE DIVISIÓN COBRANZAS		
LAURA NATHALY ORTIZ BECERRA- PRACTICANTE Proyecto de grado - Terminación Unilateral de Contratos de Condiciones Uniformes -		

TEMAS TRATADOS				
Objetivos y funciones de la División de Cobranzas del amb S.A. ESP.				
Procedimiento para generar el listado de cartera e iniciar el Pre-Cobro jurídico				
Análisis de las causales aplicadas para la suspensión del servicio de acueducto.				
Cobro de gestión temprana a cargo de externos con la interventoría de la División de Cobranzas				
TAREAS ASIGNADAS	Responsables	Fecha	Atendido	Pendiente
OBSERVACIONES				
No se entregaron documentos				
Se convoca para próxima reunión:		Responsable de elaborar el acta: Laura Ortiz		

CONTROLA SGC
2009-06-18

NA	ACTA DE REUNIÓN	
F SGI 402-004		
Rev. 0		
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		

Proceso (s): Coordinación Peticiones, Quejas y Recursos	Acta No: 03	Fecha: FEBRERO 03 DE 2016
	Hora de inicio: 10: 00 AM	Hora de,Finalización: 11: 00AM

ASISTENTES	FIRMA
DR. CARLOS SALOMON RIVERA MALAGUERA- COORDINADOR PQR	
LAURA NATHALY ORTIZ BECERRA- PRACTICANTE Proyecto de grado - Terminación Unilateral de Contratos de Condiciones Uniformes -	

TEMAS TRATADOS

Objetivos y funciones de la Coordinación de PQR

Procedimientos que se llevan a cabo en la Coordinación de Peticiones, Quejas y Recursos *


Relación con los usuarios y asuntos relevantes solicitados por los mismos.

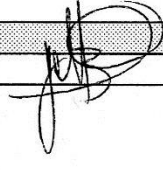
TAREAS ASIGNADAS	Responsables	Fecha	Atendido	Pendiente

OBSERVACIONES

No se entregaron documentos

Se convoca para próxima reunión:	Responsable de elaborar el acta: Laura Ortiz.
----------------------------------	---


NA	ACTA DE REUNIÓN	
F SGI 402-004		
Rev. 0		
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		

Proceso (s): DIVISIÓN ATD	Acta No: 04	Fecha: FEBRERO 05 DE 2016
	Hora de inicio: 7:30 AM	Hora de Finalización: 9: 30 AM
ASISTENTES		FIRMA
ING. JOLMAN LOZANO PICO- JEFE DIVISIÓN ATD		
LAURA NATHALY ORTIZ BECERRA- PRACTICANTE Proyecto de grado - Terminacion Unilateral de Contratos de Condiciones Uniformes -		


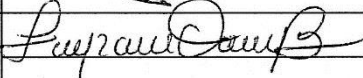
TEMAS TRATADOS
Objetivos y funciones de la División de Atención Domiciliarias
Tramite para la Suspension del Servicio de Acueducto
Ilustración del proceso llevado a cabo por los operarios para suspender el procedimiento
División de las zonas en los ocho (8) ciclos ; fechas y procedimientos para cada uno.

TAREAS ASIGNADAS	Responsables	Fecha	Atendido	Pendiente

OBSERVACIONES	
El Jefe de División presenta dudas en relacion con los medidores despues del terminar el C.C.U.	
No se entregaron documentos	
Se convoca para próxima reunión:	Responsable de elaborar el acta: Laura Ortiz

NA	ACTA DE REUNIÓN	 amb <small>ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DE GUATEMALA</small>
F SGI 402-004		
Rev. 0		
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		

Proceso (s): SECCIÓN ANTIFRAUDE	Acta No: 05	Fecha: FEBRERO 10 DE 2016
	Hora de inicio: 8:00 AM	Hora de Finalización: 9: 00 AM

ASISTENTES	FIRMA
Dr. CLAUDIA LILIANA CAMACHO VILLAMIZAR- JEFE SECCIÓN ANTIFRAUDE	
LAURA NATHALY ORTIZ BECERRA- PRACTICANTE- Proyecto de grado - Terminación Unilateral de Contratos Uniformes-	

TEMAS TRATADOS
Objetivos y Alcance de la sección antifraude
Procedimiento de detección de irregularidades técnicas
Enfoque de las causales relevantes aplicadas en la sección antifraude
Aplicación del Derecho privado por medio del Acta de Transacción
Iniciación del Proceso penal para los casos estipulados según el alcance de la sección antifraude

TAREAS ASIGNADAS	Responsables	Fecha	Atendido	Pendiente

OBSERVACIONES	
Se hace entrega por parte de la Dr. Claudia Liliana Camacho -Jefe de la Sección Antifraude fotocopia del procedimiento de detección de irregularidades técnicas. (6 folios)	
Se convoca para próxima reunión:	Responsable de elaborar el acta: Laura Ortiz

CONTROLA SGC

2009
06-18

Anexo I. Formato de solicitud de información para las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional

Bucaramanga, Febrero 15 de 2016

Señores
Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P.

Ref: Solicitud de información y documentos.

Laura Nathaly Ortiz Becerra, identificada con cedula de ciudadanía No. 1.098.750.014 de Bucaramanga, estudiante de la Universidad Industrial de Santander de la carrera de Derecho y Ciencia Política, con código universitario No. 2110383, en desarrollo de mi trabajo de grado realizo una práctica jurídica empresarial en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga. S.A. E.S.P, titulada *“Asesoría jurídica estudio y diseño de un procedimiento eficaz en la terminación unilateral de contratos de condiciones uniformes que garantice el debido proceso de los usuarios y/o suscriptores”*.

En atención a lo anterior y con el objetivo de estudiar los procedimientos de terminación Unilateral del Contrato de Condiciones Uniformes que tienen implementado las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios a nivel nacional se hace importante consultar si dichas empresas han implementado tal procedimiento y la posibilidad de aportar la información específica del tema sin transgredir la confiabilidad de la información.

En ese orden de ideas, solicito amablemente información sobre todo lo pertinente al trámite de terminación unilateral del contrato de condiciones uniformes y las empresas de servicios públicos domiciliarios que tiene implementado dicho procedimiento

Atentamente

Laura Nathaly Ortiz Becerra
CC. 1.098.750.014 de Bucaramanga.

Anexo J. Formatos de observaciones críticas



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
 ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
 COMITÉ DE TRABAJOS DE GRADO

Formato n.º 1

PRESENTACION PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE TERMINACION UNILATERAL DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES		
ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A E.S.P		
Fecha	Nombre	Cargo
Junio 26 /16	Maribel Montoya Cáceres	Profesional Asistente
Observaciones críticas		
<p>Con respecto a la presentación del tema a cargo de la Abogada Laura Ortíz, me permito felicitarla por su valida investigación que hizo del tema. Se pudo destacar su importante ilustración y amplio conocimiento del tema.</p> <p>Considero que es un tema muy importante para el amb. S.A E.S.P ya que se adolece del procedimiento del procedimiento de Terminación Unilateral del contrato de Condiciones Uniformes con las diferentes causales que se puedan presentar para los suscriptores del servicio.</p> <p>Agradezco enormemente a la Abogada Laura Ortíz por el conocimiento y aplicación del tema como parte fundamental del día a día dentro de mis funciones que ejerzo en la empresa a manera personal.</p> <p style="text-align: right;">Muchas Gracias Felicidades y Grandes Éxitos.</p>		

