

RAFAEL SOFANOR CUENTAS CERVANTES

Abogado Corporación Universitaria de la Costa "C.U.C."

Especialista en Derecho Penal y Criminología

Universidad Libre-Seccional Barranquilla

**MEDIOS
DE
DEFENSA
DEL USUARIO DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS**

FRENTE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS



ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	5
Introducción	7

PRIMERA PARTE EL SERVICIO PÚBLICO, EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS Y LAS EMPRESAS PRESTADORAS

CAPÍTULO I EL SERVICIO PÚBLICO

A. El concepto de servicio público	13
B. Definición legal de servicio público	14
C. Los servicios públicos como instrumento para la realización de los fi- nes del Estado Social de Derecho	16

CAPÍTULO II EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS

A. Naturaleza del contrato de servicios públicos	19
B. Características del contrato de servicios públicos	19
C. Partes del contrato de condiciones uniformes y la solidaridad	22
D. Capacidad para celebrar el contrato de servicios públicos	26
E. Régimen legal del contrato de servicios públicos	27

CAPÍTULO III DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

A. Derechos de los usuarios	29
1. Derecho a un servicio eficiente y continuo	29
2. Derecho a participar en la gestión y control de empresas	30
3. Derecho a tarifas proporcionales	30
4. Derecho a la correcta estratificación y régimen de subsidios	32
5. Derecho a la información	33
6. Derecho a elegir el prestador del servicio	34
B. Deberes de los usuarios	34
1. Deber de pagar oportunamente los servicios suministrados	34
2. Deber de participar como ciudadanos	35
3. Deber de usar racionalmente los servicios	35
C. Los instrumentos de medición del consumo	35
D. Control sobre el funcionamiento de los medidores	35
E. Determinación del consumo facturable	36

1. La medición del consumo y el precio en el contrato.....	36
2. Imposibilidad de medición con contadores.....	36
3. La falta de medición por causa imputable a la empresa.....	37
4. La falta de medición por causa imputable al usuario.....	37

**CAPÍTULO IV
DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

A. Facultades y responsabilidades de las empresas de servicios públicos domiciliarios.....	39
B. El control disciplinario de los funcionarios de las empresas de servicios públicos domiciliarios.....	40
C. Las Empresas de servicios públicos y los delitos contra la Administración Pública.....	44

**SEGUNDA PARTE
LOS MEDIOS DE DEFENSA DE LOS USUARIOS
EN SEDE DE LA EMPRESA**

**CAPÍTULO I
EL DERECHO DE PETICIÓN**

A. Los medios de impugnación.....	49
B. El derecho a presentar peticiones y recursos ante la empresa.....	49
C. Unificación del procedimiento para las peticiones, quejas y recursos.....	50
D. El derecho de petición.....	50
1. Formas del derecho de petición.....	51
E. El derecho de petición en el Código Contencioso Administrativo.....	51
1. El derecho de petición en interés general.....	52
2. El derecho de petición en interés particular.....	52
3. El derecho de petición de informaciones.....	52
4. Las consultas.....	52
5. El desistimiento de la petición.....	52
F. Evolución del tratamiento constitucional del derecho de petición.....	53
G. El derecho de petición frente a las empresas de servicios públicos.....	56
H. El derecho de petición en interés general frente a las empresas de servicios públicos.....	56

**CAPÍTULO II
DE LOS RECURSOS**

A. El derecho de contradicción.....	61
1. Maneras de ejercitar el derecho de contradicción ante la empresa.....	61
2. El derecho de recurrir.....	62
3. Interés para recurrir.....	62
B. El concepto de vía gubernativa.....	62
1. Procedimiento de la vía gubernativa.....	64

2. La notificación de los actos administrativos.....	64
3. Formas de notificación de los actos administrativos	65
a) La notificación personal	65
b) La notificación por edicto	66
4. La falta de notificación o la errónea notificación de un acto administrativo.....	66
C. Los recursos que proceden contra las decisiones de la empresa.....	68
1. El recurso de reposición	68
2. El recurso de apelación	68
D. Actos contra los cuales proceden los recursos	69
E. Improcedencia de los recursos.....	70
F. Oportunidad y preclusión de los recursos.....	70
G. Causales para interponer los recursos.....	72
1. La violación de la ley	72
a) Violación directa.....	72
b) Violación indirecta.....	72
1) El error de derecho	72
2) El error de hecho	73
H. Término para responder el recurso de reposición.....	75
I. El periodo probatorio.....	75
J. El silencio administrativo	76
K. El silencio administrativo no subsana el deber de responder los recursos interpuestos en vía gubernativa	77
L. La segunda instancia	79
M. Efectos en que se concede la apelación.....	80

CAPÍTULO III DE LA REVOCACIÓN DIRECTA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA

A. La solicitud extraordinaria de revocación de los actos administrativos de la empresa.....	89
B. Procedencia de la solicitud de revocación directa ejercida ante las empresas de servicios públicos	90
C. Naturaleza jurídica de la revocación directa.....	92
D. Causales de revocación	93
E. Requisitos formales de la solicitud	95
F. Oportunidad para ejercer la revocación directa y término para decidirla.....	95
G. La solicitud de revocación directa y el silencio administrativo	96
H. Qué medios de defensa se pueden interponer contra el acto que resuelve la petición de revocación directa	97
I. Efectos de la revocación	99
J. Efectos de la revocación en el tiempo.....	101
K. Procedimiento de revocación	101

L. El rechazo y el desistimiento de los recursos frente a la solicitud de revocatoria.....	102
--	-----

**CAPÍTULO IV
DEL DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO,
INVESTIGATIVO Y SANCIONATORIO**

A. La potestad sancionatoria de las Empresas de servicios públicos domiciliarios.....	111
B. El Derecho Penal y el Derecho Penal Administrativo.....	112
C. Las sanciones pecuniarias, el proceso y el procedimiento para aplicarlas	114
D. Ejemplo de un procedimiento sancionatorio adoptado por una empresa	118
E. Análisis de la Corte Constitucional	120
F. Nuestra opinión	124
G. La sanción pecuniaria y el delito de defraudación de fluidos	126
H. El concepto de responsabilidad objetiva	128
I. El proceso de adecuación típica	130
J. ¿Las sanciones pecuniarias generan intereses de mora?	130