

**GUÍA JURÍDICA DE LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS, PARA PROTEGER LOS  
DERECHOS DE LOS USUARIO**

**María Victoria Quiñones Triana**

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
<b>I. MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS</b>	11
1. LOS PRINCIPIOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, CONSAGRADOS EN LA CARTA POLÍTICA	11
2. LOS PRINCIPIOS RECTORES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	16
3. NORMAS CONSTITUCIONALES BÁSICAS	17
4. LOS MODOS DE GESTIÓN O PRESTACIÓN	18
4.1 La gestión por parte del Estado	
4.2 Contrato de concesión	
4.3 Gestión mixta	
5. LA LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS	19
5.1 Elementos fundamentales de la ley	
5.2 Objetivos de la ley de servicios públicos	
<b>II. ASPECTOS BÁSICOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS</b>	21
1. ORGANISMOS DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA, CONTROL Y REGULACIÓN	21
1.1 La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Las comisiones de regulación	
2. QUIÉNES SON PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	24

3. RÉGIMEN DE CONTRATACIÓN DE LAS E.S.P.
4. RÉGIMEN LABORAL DE LAS E.S.P.

4.1 Con relación al régimen disciplinario

### III. **GENERALIDADES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

1. LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS
2. LAS RECOMPENSAS A LAS PERSONAS QUE INICIEN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN CONTRA DE LAS EMPRESAS VIGILADAS
3. EXONERACION DEL PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS
4. LA LIBRE COMPETENCIA DE LAS EMPRESAS Y CONFLICTOS ENTRE EMPRESAS DE ASEO POR TENER A USUARIOS

4.1 Marco Constitucional

4.2 Marco Legal

4.3 Los Subsidios para los Estratos 1,2, y 3

4.4 ¿Los contratos de concesión generan exclusividad de la prestación del servicio en un sector?

5 EL BALANCE EN LOS CONTROLES ESTABLECIDOS EN LA LEY

5.1 El control interno

5.2 La armonía entre los diferentes entes de control

5.3 La contratación de la auditoría externa por parte de las E.S.P.

### IV. **MECANISMOS DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS**

1. ASPECTOS GENERALES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

1.1 Defensa del usuario de servicios públicos

1.2 Principales derechos de los usuarios

1.3 ¿Quiénes velan por la defensa de los derechos de los usuarios?

1.4	Competencias en materia de protección de los usuarios	
2.	DE LA RECLAMACIÓN EN SERVICIOS PÚBLICOS	86
<b>V.</b>	<b>MODELOS</b>	89
1.	ACCIONES POPULARES EN TELEFONÍA	89
2.	ACCIÓN POPULAR CONTRA EMPRESA DE ENERGÍA	94
3.	ARGUMENTOS RECURRENTES PARA QUE PROSPERE EL RECLAMO ANTE LA EMPRESA	99
	<b>ANEXOS</b>	105
	<b>DECRETOS</b>	119