

REPUBLICA DE COLOMBIA



# GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CAMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA  
www.imprenta.gov.co

I S S N 0 1 2 3 - 9 0 6 6

AÑO XVI - Nº 630

Bogotá, D. C., miércoles 5 de diciembre de 2007

EDICION DE 56 PAGINAS

DIRECTORES:

EMILIO RAMON OTERO DAJUD  
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO  
www.secretariosenado.gov.co

ANGELINO LIZCANO RIVERA  
SECRETARIO GENERAL DE LA CAMARA  
www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

## CAMARA DE REPRESENTANTES

### PONENCIAS

#### PONENCIA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NUMERO 179 DE 2007 CAMARA

por la cual se crea la Comisión para la Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol en Colombia y se dictan otras disposiciones en materia de eventos deportivos.

Bogotá, D. C., diciembre de 2007

Doctor

RIGO ARMANDO ROSERO ALVEAR

Secretario Comisión Séptima

Referencia: Ponencia para primer debate al Proyecto de ley número 179 de 2007 Cámara, por la cual se crea la Comisión para la Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol en Colombia y se dictan otras disposiciones en materia de eventos deportivos.

Respetado doctor:

Me permito presentar por su conducto, a los miembros de la Comisión Séptima de la Cámara de Representantes, ponencia para primer debate al Proyecto de ley número 179 de 2007 Cámara, por la cual se crea la Comisión Nacional para la Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol en Colombia y se dictan otras disposiciones en materia de eventos deportivos.

Cordialmente,

Zaida Marina Yanet Lindarte,  
Ponente.

#### PONENCIA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NUMERO 179 DE 2007 CAMARA

por la cual se crea la Comisión para la Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol en Colombia y se dictan otras disposiciones en materia de eventos deportivos.

Doctor

RIGO ARMANDO ROSERO ALVEAR

Secretario General de la Comisión Séptima Cámara de Representantes

Respetado doctor:

En cumplimiento del encargo que me hiciera la Mesa Directiva de la Comisión Séptima Constitucional de la Cámara de Representantes, me permito presentar ponencia para primer debate al Proyecto de ley

número 179 de 2007 Cámara, por la cual se crea la Comisión para la Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol en Colombia y se dictan otras disposiciones en materia de eventos deportivos, en los siguientes términos:

##### 1. Objeto y contenido del proyecto

El Proyecto de ley número 179 de 2007 Cámara, por la cual se crea la Comisión para la Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol en Colombia y se dictan otras disposiciones en materia de eventos deportivos, de autoría del Representante Mauricio Parodi Díaz tiene como objetivo, tal como se estableció en el artículo primero del proyecto, el de crear una Comisión Nacional que vele por la seguridad y la comodidad de las personas en los espectáculos deportivos y que coordine la toma de medidas preventivas que impidan la perturbación de la normalidad deportiva y ciudadana.

En el proyecto de ley se propone crear una Comisión Local de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el fútbol, integrada por representantes de cada una de las entidades que participan en la organización de los espectáculos deportivos y bajo la tutela del Ministerio del Interior y de Justicia, con la asesoría del ente rector nacional del deporte. Las funciones y operación de las comisiones locales son determinadas por la Comisión Nacional.

El autor del proyecto de ley expresa en la exposición de motivos que con la creación de las Comisiones Nacional y Local se pretende normalizar todos los eventos deportivos en Colombia, en particular los eventos futbolísticos, que es uno de los deportes más populares y más practicados en el país.

##### 2. Alcance del proyecto de ley

Los hechos violentos que se presentan alrededor de los eventos deportivos desvirtúan la esencia de su función que es la de servir como herramienta de integración social, de promoción de la diversidad y de valores tales como el respeto mutuo, la tolerancia y la no discriminación de las personas. El deporte y la violencia son incompatibles. El marco deportivo de la competición profesional "está obligado a ser un referente ético en comportamiento para el conjunto de la sociedad, que ha de ver reflejados en el deporte los valores de igualdad, pluralismo, justicia y solidaridad en que se asienta nuestra convivencia democrática"<sup>1</sup>. Para cumplir este objetivo, se debe regular cómo identificar y

<sup>1</sup> Jaime Lissavetzky, Ley contra la violencia en el deporte: permisividad nula, En el sitio web: [http://www.belt.es/expertos/HOME2\\_experto.asp?id=3719](http://www.belt.es/expertos/HOME2_experto.asp?id=3719)

sancionar a los violentos de los escenarios deportivos, se deben crear mecanismos que garanticen la seguridad para que este siga siendo un espacio de convivencia pacífica.

El escenario común en el que se presentan hechos violentos, es el de los eventos futbolísticos. En Colombia y en la mayoría de países de América Latina, las situaciones de violencia se han propiciado en eventos relacionados al fútbol, debido a los altos niveles de afición y al surgimiento de las llamadas barras bravas que se extienden a manifestaciones de territorialidad e identidad.

Por ejemplo en los últimos eventos deportivos y futbolísticos realizados en el Estadio Nemesio Camacho El Campín de Bogotá, se presentaron incidentes de violencia e inseguridad en los actos programados, entre otras causas, por la carencia de control al interior del escenario durante el evento. Otros hechos descritos a continuación muestran la ausencia de regulación y control alrededor de los eventos deportivos<sup>2</sup>:

– El 11 de octubre de 1981, cuatro muertos y 31 heridos en el estadio Alfonso López de Bucaramanga.

– 17 de noviembre de 1982, una avalancha provocada por varios muchachos que orinaban desde la tribuna alta del estadio Pascual Guerrero dejó 22 muertos y 100 heridos.

– 6 de marzo de 1999, 41 hinchas del América resultaron con heridas. La baranda de seguridad de la tribuna oriental del estadio Pascual Guerrero cedió y varios fanáticos cayeron del 2º piso al 1º.

– 17 de noviembre de 2002, un hincha del Nacional resultó apuñaleado en el Estadio Pascual Guerrero, durante un partido entre este equipo y el América.

– 2 de noviembre de 2003, dos hinchas del Junior murieron y 36 resultaron heridos cuando cedió una baranda de la tribuna sur del estadio Roberto Meléndez.

– 2 de mayo de 2004, un hincha del Junior falleció en un confuso encuentro con la Policía.

– 7 diciembre de 2004, un hincha del Nacional, Alexander Herrera, de 21 años, fue herido con un puñal por otro del Tolima por celebrar el triunfo de su equipo en Medellín.

– 30 de abril de 2005, el hincha de Santa Fe Andrés Garzón, de 20 años, fue asesinado a puñaladas; tres jóvenes más quedaron entre la vida y la muerte y otros 25 lesionados.

Un evento deportivo requiere una organización relevante para el desarrollo del mismo; dentro de esta organización se deben tener en cuenta factores como la seguridad de los asistentes, los factores de riesgo personales (caídas, golpes, etc.), riesgos por accidente tecnológico (incendio, explosión de gas, derrumbe, etc.), riesgos para las personas y bienes (tangibles e intangibles), riesgos por actos antisociales: violencia, intrusión, robo, hurto, sabotaje y atentado y riesgos para las personas por evacuación en caso de emergencia<sup>3</sup>. Tener en cuenta estos factores puede ser determinante para evitar hechos trágicos que desvirtúen la esencia del deporte, y es precisamente el Estado quien tiene el deber de regular o de tomar las medidas que disminuyan el riesgo y que garanticen la protección de los derechos de los ciudadanos.

La Constitución Política estableció en su artículo 2º como uno de los fines del Estado el asegurar la convivencia pacífica. Así mismo determinó que las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. En ese sentido puede afirmarse que en materia de eventos deportivos el Estado está en mora de asegurar la protección de los derechos de los ciudadanos, así como la convivencia pacífica en dichos eventos.

El autor del proyecto señala, en la exposición de motivos, que Colombia no posee legislación específica para prevenir ni para judicializar

<sup>2</sup> *El Tiempo*, Deportes. Edición del 12 de mayo de 2005, tomado del Proyecto de Acuerdo 390 de 2005 “por medio de la cual se crea el observatorio paz en el fútbol y se dictan otras disposiciones”, Concejo de Bogotá, en el sitio web: [www.alecaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=18125](http://www.alecaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=18125).

<sup>3</sup> José Luis Gómez Calvo, *La seguridad dentro de la organización de grandes eventos deportivos*, en el sitio web: [http://www.belt.es/expertos/HOME2\\_expero.asp?id=3648](http://www.belt.es/expertos/HOME2_expero.asp?id=3648).

hechos de violencia suscitados alrededor de los eventos deportivos, que sí existe en países como Brasil, Argentina, Inglaterra y España.

En España por ejemplo existen herramientas jurídicas como el Protocolo contra el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el fútbol; para los países europeos existe la Convención Europea para la prevención de la violencia en espectáculos deportivos en particular en partidos de fútbol.

En Argentina la Ley 1666 creó el “Comité de Prevención y Seguridad para Eventos Deportivos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, el cual cumple funciones como las de elaborar orientaciones y recomendaciones en materia de seguridad en los eventos deportivos que se realicen en el ámbito de la ciudad, promover la adopción en los estadios, de las medidas que estimen necesarias para preservar la seguridad de las personas y bienes con motivo o en ocasión de la realización de espectáculos deportivos, proponer a los organismos de control y fiscalización la adopción de las medidas que se estimen pertinentes para garantizar la seguridad pública y prevenir los hechos de violencia, entre otras.

En Uruguay la Ley 17.951 crea la “Comisión Honoraria para la Prevención, Control y Erradicación de la Violencia en el Deporte”, que depende del Ministerio del Interior y está integrada por dos representantes del Ministerio del Interior, dos representantes del Ministerio de Turismo y Deporte, dos representantes del Congreso Nacional de Intendentes y tres personalidades del deporte seleccionadas por el Ejecutivo.

Bajo las anteriores afirmaciones y teniendo en cuenta la importancia que revisten los eventos deportivos en la sociedad, el Estado y nosotros como legisladores debemos buscar soluciones, como la que propone el proyecto de ley en mención, para preservar la calidad del deporte como un evento que favorece la convivencia social en vez de la violencia y el rechazo. Colombia debe seguir el camino que han tomado otros países, apoyando la presente iniciativa legislativa, para evitar que los hechos violentos y la inseguridad hagan de un evento de convivencia un campo de batalla en el que se vulneran los derechos de los ciudadanos.

### 3. Modificaciones propuestas

En tanto que para la realización de eventos deportivos y para los eventos de fútbol se requiere planes de emergencia, frente a la posibilidad de la ocurrencia de hechos violentos o de factores de riesgo se propone incluir como miembro de la Comisión al Director Nacional de Prevención y Atención de Desastres o su delegado y como invitados a los organismos de Socorro.

Por otro lado se propone que la Comisión tenga como función no sólo elaborar los protocolos para determinar la categorización de los eventos deportivos, según su riesgo o su nivel de competencia sino aquellos para determinar los requisitos mínimos de seguridad para garantizar el normal desarrollo del evento, lo que facilita la implementación de las decisiones de la Comisión.

### Proposición

Dese primer debate al Proyecto de ley número 179 de 2007 Cámara, por la cual se crea la Comisión Nacional para la Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol en Colombia y se dictan otras disposiciones en materia de eventos deportivos, con las modificaciones propuestas.

Zaida Marina Yanet Lindarte,  
PONENTE.

### PLIEGO DE MODIFICACIONES PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NUMERO 179 DE 2007 CAMARA

por la cual se crea la Comisión para la Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol en Colombia y se dictan otras disposiciones en materia de eventos deportivos.

#### TITULO DISPOSICIONES GENERALES

##### Artículo 1º. Sin modificación.

##### Artículo 2º. Sin modificación.

**Artículo 3º. Se adiciona como integrante de la Comisión el Director Nacional de prevención y atención de desastres o su delegado y como invitados a los organismos de socorro.** El artículo 3º quedará así:

**Artículo 3º. Integración de la Comisión.** La Comisión Nacional de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el fútbol en Colombia estará integrada de la siguiente manera:

- El Ministro del Interior y de Justicia o su delegado, el Director de Asuntos Territoriales y Orden Público, quien la presidirá.
- El Ministro de Educación o su delegado, el Director de Calidad Básica y Media.
- El Ministro de Cultura o su delegado, el Director de Infancia y Juventud.
- El Director General del Instituto Colombiano del Deporte, Coldeportes, o su delegado, el Subdirector Técnico del Sistema Nacional.
- El Director de la Policía Nacional o su delegado, el Subdirector General.
- El Presidente de la Federación Colombiana de Fútbol o su delegado, el Vicepresidente de fútbol profesional o aficionado.
- **El Director Nacional de Prevención y Atención de Desastres o su delegado**

De acuerdo con las necesidades establecidas por la Comisión Nacional actuarán en calidad de invitados, con voz pero sin voto, las siguientes entidades:

- El Fiscal General de la Nación o su delegado.
- El Director Nacional de Prevención y Atención de Emergencias y Desastres.
- Representantes de las autoridades locales.
- Representantes de los grupos de aficionados organizados
- Representantes de los programas de convivencia en el deporte institucionalizados por autoridades locales.

#### **– Representantes de los organismos de Socorro**

**Parágrafo.** La Comisión Nacional queda facultada para invitar a cualquier entidad pública o privada, nacional o internacional cuya presencia se considere conveniente o necesaria para el desarrollo y el cumplimiento de las funciones a ella encomendadas. Estas entidades invitadas tendrán derecho a voz, pero no a voto.

**Artículo 4º. Se adiciona la expresión “públicos o privados” del numeral 1 y se adiciona el numeral 11 del artículo.** El artículo 4º quedará así:

**Artículo 4º. Funciones de la Comisión.** Son funciones de la Comisión Nacional de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el fútbol en Colombia las siguientes:

1. Elaborar e implementar los planes tipo para los escenarios deportivos, en lo relacionado con seguridad, comodidad, logística, cuerpos de atención de emergencias (**públicos o privados**), servicio de policía y las demás que sean necesarias, de acuerdo con la estructura, aforo y ubicación del escenario deportivo.

2. Diseñar y promover los mecanismos necesarios para el funcionamiento del sistema de vigilancia epidemiológica que promueva la seguridad en el fútbol en Colombia y otros eventos deportivos.

3. Diseñar y promover los mecanismos necesarios para conformar y alimentar periódicamente un sistema de información que contenga los datos de aquellas personas que han cometido o provocado actos violentos o que hayan alterado la convivencia dentro de los escenarios deportivos o en su entorno.

4. Diseñar los protocolos que se deben cumplir para que las autoridades competentes puedan tomar medidas sobre restricciones de acceso y exclusiones de aficionados a los escenarios deportivos.

5. Promover e impulsar acciones que conduzcan a prevenir la aparición de conductas violentas y fomentar la convivencia en el deporte.

6. Establecer los requerimientos mínimos sobre reglamentaciones técnicas en cuanto a las instalaciones de los escenarios deportivos y la organización de los eventos, en lo relacionado con la seguridad, la comodidad de los espectadores y terceros intervenientes.

7. Promover la expedición de normas conducentes: a la prevención y sanción de los actos de violencia con ocasión de eventos deportivos; a la seguridad y comodidad en la infraestructura de escenarios; a la organización de eventos deportivos; así como a la modernización y reorganización del fútbol en Colombia.

8. Instar a los medios de comunicación, para el manejo pedagógico de la información antes, durante y después de los eventos deportivos.

9. Fomentar y elaborar campañas de colaboración ciudadana y de convivencia en eventos deportivos.

10. Elaborar los protocolos para determinar la categorización de los eventos deportivos, según su riesgo o su nivel de competencia.

**11. Elaborar de acuerdo a la categorización de los eventos deportivos protocolos para determinar los requisitos mínimos de seguridad para garantizar el normal desarrollo del evento.**

12. Determinar el presupuesto que necesita esta comisión para el cumplimiento de las funciones asignadas y, por intermedio del Ministerio del Interior y de Justicia, solicitar su incorporación en el presupuesto general de la nación, cuando así los considere la comisión.

13. Reglamentar y supervisar el funcionamiento de las comisiones locales.

14. Fijar las directrices en lo relacionado con lo de su competencia, las cuales serán de obligatorio cumplimiento por parte de las comisiones locales.

15. Darse su propio reglamento.

**Artículo 5º. Sin modificación.**

**Artículo 6º. Sin modificación.**

**Artículo 7º. Sin modificación.**

**Artículo 8º. Se adiciona como integrante de las comisiones locales el Director local de Prevención y Atención de Emergencias y Desastres y como invitado los organismos de socorro y/o atención de emergencias Privados que participen del evento.** El artículo 8º quedará así:

**Artículo 8º. Comisiones locales.** Cada municipio o distrito constituirá la Comisión Local de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol, la cual estará integrada de la siguiente manera:

- El Alcalde local, o su delegado, quien la presidirá.
- El Secretario de Gobierno local o su delegado.
- El Secretario de Deportes o quien haga sus veces, o su delegado.
- El Director local de la Policía Nacional o su delegado.
- El Presidente de la liga de fútbol regional o su delegado.
- Los Presidentes de los clubes profesionales de la localidad.
- **El Director local de Prevención y Atención de Emergencias y Desastres.**

De acuerdo con las necesidades establecidas por la Comisión Local actuarán en calidad de invitados, con voz pero sin voto, las siguientes entidades:

- El Director local de Prevención y Atención de Emergencias y Desastres.

- El administrador de los Escenarios Deportivos de la localidad.
- Representante de los grupos de aficionados organizados.

- El Director del programa de convivencia en el deporte del gobierno local o quien haga sus veces.

- **Los organismos de socorro y/o atención de emergencias Privados que participen del evento.**

Las funciones y operación de las comisiones locales estarán determinadas por la Comisión Nacional.

**Artículo 9º. Sin modificación.**

**Artículo 10. Sin modificación.**

**Artículo 11. Sin modificación.**

## TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NUMERO 179 DE 2007 CAMARA

*por la cual se crea la Comisión para la Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol en Colombia y se dictan otras disposiciones en materia de eventos deportivos.*

### T I T U L O I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1°. Objeto.** Con el propósito de velar por la seguridad y la comodidad de las personas en los espectáculos deportivos y de coordinar la toma de medidas preventivas que impidan la perturbación de la normalidad deportiva y ciudadana, se crea la Comisión Nacional para la Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol en Colombia.

### T I T U L O II

#### DE LA COMISION NACIONAL PARA LA SEGURIDAD, COMODIDAD Y CONVIVENCIA EN EL FUTBOL EN COLOMBIA

##### CAPITULO I

###### Naturaleza, conformación y funciones

**Artículo 2°. Creación de la Comisión Nacional de Seguridad, Comodidad y Convivencia.** Créase la Comisión Nacional de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el fútbol en Colombia. Estará integrada por representantes de cada una de las entidades que participan en la organización y desarrollo de este tipo de espectáculos deportivos y tendrá a su cargo la responsabilidad de trazar las directrices en todo lo referente a la creación, implantación y ejecución de estrategias de seguridad, comodidad y convivencia requeridas para tales fines. Dicha comisión estará bajo la tutela del Ministerio del Interior y de Justicia, con la asesoría del ente rector nacional del deporte, y su sede será Bogotá, D. C.

**Artículo 3°. Integración de la Comisión.** La Comisión Nacional de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el fútbol en Colombia estará integrada de la siguiente manera:

- El Ministro del Interior y de Justicia o su delegado, el Director de Asuntos Territoriales y Orden Público, quien la presidirá.
- El Ministro de Educación o su delegado, el Director de Calidad Básica y Media.
- El Ministro de Cultura o su delegado, el Director de Infancia y Juventud.
- El Director General del Instituto Colombiano del Deporte, Coldeportes, o su delegado, el Subdirector Técnico del Sistema Nacional.
- El Director de la Policía Nacional o su delegado, el Subdirector General.
- El Presidente de la Federación Colombiana de Fútbol o su delegado, el Vicepresidente de fútbol profesional o aficionado.
- El Director Nacional de Prevención y Atención de Desastres o su delegado.

De acuerdo con las necesidades establecidas por la Comisión Nacional, actuarán en calidad de invitados, con voz pero sin voto, las siguientes entidades:

- El Fiscal General de la Nación o su delegado.
- El Director Nacional de Prevención y Atención de Emergencias y Desastres.
- Representantes de las autoridades locales.
- Representantes de los grupos de aficionados organizados.
- Representantes de los programas de convivencia en el deporte institucionalizados por autoridades locales.
- Representantes de los organismos de Socorro.

**Parágrafo.** La Comisión Nacional queda facultada para invitar a cualquier entidad pública o privada, nacional o internacional, cuya presencia se considere conveniente o necesaria para el desarrollo y el cumplimiento de las funciones a ella encomendadas. Estas entidades invitadas tendrán derecho a voz, pero no a voto.

**Artículo 4°. Funciones de la Comisión.** Son funciones de la Comisión Nacional de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el fútbol en Colombia las siguientes:

1. Elaborar e implementar los planes tipo para los escenarios deportivos, en lo relacionado con seguridad, comodidad, logística, cuerpos de atención de emergencias (públicos o privados), servicio de policía y las demás que sean necesarias, de acuerdo con la estructura, aforo y ubicación del escenario deportivo.

2. Diseñar y promover los mecanismos necesarios para el funcionamiento del sistema de vigilancia epidemiológica que promueva la seguridad en el fútbol en Colombia y otros eventos deportivos.

3. Diseñar y promover los mecanismos necesarios para conformar y alimentar periódicamente un sistema de información que contenga los datos de aquellas personas que han cometido o provocado actos violentos o que hayan alterado la convivencia dentro de los escenarios deportivos o en su entorno.

4. Diseñar los protocolos que se deben cumplir para que las autoridades competentes puedan tomar medidas sobre restricciones de acceso y exclusiones de aficionados a los escenarios deportivos.

5. Promover e impulsar acciones que conduzcan a prevenir la aparición de conductas violentas y fomentar la convivencia en el deporte.

6. Establecer los requerimientos mínimos sobre reglamentaciones técnicas en cuanto a las instalaciones de los escenarios deportivos y la organización de los eventos, en lo relacionado con la seguridad, la comodidad de los espectadores y terceros intervenientes.

7. Promover la expedición de normas conducentes: a la prevención y sanción de los actos de violencia con ocasión de eventos deportivos; a la seguridad y comodidad en la infraestructura de escenarios; a la organización de eventos deportivos; así como a la modernización y reorganización del fútbol en Colombia.

8. Instar a los medios de comunicación, para el manejo pedagógico de la información antes, durante y después de los eventos deportivos.

9. Fomentar y elaborar campañas de colaboración ciudadana y de convivencia en eventos deportivos.

10. Elaborar los protocolos para determinar la categorización de los eventos deportivos, según su riesgo o su nivel de competencia.

11. Elaborar de acuerdo a la categorización de los eventos deportivos protocolos para determinar los requisitos mínimos de seguridad para garantizar el normal desarrollo del evento.

12. Determinar el presupuesto que necesita esta comisión para el cumplimiento de las funciones asignadas y, por intermedio del Ministerio del Interior y de Justicia, solicitar su incorporación en el presupuesto general de la nación, cuando así los considere la comisión.

13. Reglamentar y supervisar el funcionamiento de las comisiones locales.

14. Fijar las directrices en lo relacionado con lo de su competencia, las cuales serán de obligatorio cumplimiento por parte de las comisiones locales.

15. Darse su propio reglamento.

**Artículo 5°. Secretaría Técnica.** La Secretaría Técnica de la comisión será ejercida por el Instituto Colombiano del Deporte, Coldeportes, y cumplirá las siguientes funciones:

1. Coordinar el cumplimiento de las funciones de la comisión.

2. Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias.

3. Elaborar las actas de cada sesión de la comisión.

4. Llevar el archivo documental de la comisión.

5. Verificar el cumplimiento de las decisiones adoptadas por la comisión.

6. Las demás que le sean asignadas por la comisión.

**Artículo 6°. Reuniones.** La Comisión Nacional se reunirá en forma ordinaria al menos una (1) vez cada tres (3) meses y extraordinariamente cuando así lo solicite cualquiera de sus miembros.

**Artículo 7°. Quórum.** La comisión sesionará válidamente con un mínimo de tres (3) de sus miembros y tomará las decisiones por mayoría simple de los presentes.

## CAPITULO II

### Organizaciones locales

Artículo 8º. *Comisiones locales.* Cada municipio o distrito constituirá la Comisión Local de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol, la cual estará integrada de la siguiente manera:

- El Alcalde local, o su delegado, quien la presidirá.
- El Secretario de Gobierno local o su delegado.
- El Secretario de Deportes o quien haga sus veces, o su delegado.
- El Director local de la Policía Nacional o su delegado.
- El Presidente de la liga de fútbol regional o su delegado.
- Los Presidentes de los clubes profesionales de la localidad.
- El Director local de Prevención y Atención de Emergencias y Desastres.

De acuerdo con las necesidades establecidas por la Comisión Local actuarán en calidad de invitados, con voz pero sin voto, las siguientes entidades:

- El Director local de Prevención y Atención de Emergencias y Desastres.
- El administrador de los Escenarios Deportivos de la localidad.
- Representante de los grupos de aficionados organizados.
- El Director del programa de convivencia en el deporte del gobierno local o quien haga sus veces.
- Los organismos de socorro y/o atención de emergencias Privados que participen del evento.

Las funciones y operación de las comisiones locales estarán determinadas por la Comisión Nacional.

## T I T U L O III

### DISPOSICIONES FINALES

Artículo 9º. *Instalación y funcionamiento.* El Ministerio del Interior y de Justicia dispondrá de tres (3) meses a partir de la sanción de la presente ley para instalar y poner en funcionamiento la Comisión Nacional de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el fútbol en Colombia. Las alcaldías municipales y distritales dispondrán de tres (3) meses a partir de la expedición de la normatividad por parte de la Comisión Nacional, para instalar y poner en funcionamiento su respectiva comisión local.

Artículo 10. *Delegado responsable.* En todos los clubes de fútbol en Colombia se deberá designar un delegado responsable de la seguridad, comodidad y convivencia, que en el ejercicio de sus tareas durante el desarrollo del evento deportivo, atenderá todas las instrucciones que imparten la Comisión Nacional y la Local de seguridad y comodidad en el fútbol en Colombia y deberá rendir informe ordinario anual de sus funciones y actividades a la respectiva comisión local y extraordinario cuando esta así lo requiera.

Artículo 11. *Vigencia.* La presente ley empezará a regir a partir de la fecha de su sanción y promulgación.

Zaida Marina Yanet Lindarte,  
Ponente.

\*\*\*

### PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE LEY 090 DE 2006 CAMARA

*por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario.*

Bogotá, D. C.,

Doctor

OSCAR ARBOLEDA PALACIO

Presidente honorable Cámara de Representantes

Ciudad

Señor Presidente y honorables Representantes:

De conformidad con el artículo 153 de la Ley 5ª de 1992, y en cumplimiento de la designación de la Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional Permanente, rendimos ponencia al Proyecto de ley nú-

mero 90 de 2006 Cámara, *por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario*, en lo siguientes términos.

## I

### INICIATIVA DEL PROYECTO DE LEY

El Proyecto de ley número 90 de 2006 Cámara, fue presentado a consideración del Congreso de la República por su autor, el honorable Representante José Fernando Castro Caycedo y aprobado por la Comisión Sexta Constitucional permanente de la Cámara de Representantes en sesiones de los días 10 de abril, 29 de mayo y 13 de junio de 2007.

## II

### OBJETO DEL PROYECTO DE LEY

El proyecto busca mejorar los actuales mecanismos de protección a los usuarios de los servicios públicos, mediante la creación del sistema del Defensor del Usuario, con el fin de que las personas encargadas de responder las reclamaciones y los recursos de los usuarios, tengan unas calidades mínimas, como formación profesional y experiencia específica. Así mismo, se establecen responsabilidades concretas, que conllevarían sanciones por parte de los entes de control y, especialmente, de la Superintendencia de Servicios Públicos en caso de incumplimiento en sus deberes. Finalmente, el proyecto exige que en todos los municipios donde se preste el servicio por parte de las empresas, existan oficinas de atención de peticiones, quejas (llamadas reclamos en el proyecto) y recursos, pues en muchos casos los usuarios de las poblaciones distintas a las capitales de departamento, deben desplazarse hasta allí para presentar una simple reclamación por el servicio.

## III

### EXPOSICION DE MOTIVOS

No cabe duda de que las sociedades más justas e igualitarias son aquellas en las que los ciudadanos tienen la posibilidad de participar en las decisiones que les interesan, en vigilar la gestión y destino de los recursos públicos y defender el interés general. La relación entre el Estado y los particulares ha cambiado en los últimos tiempos. Son cada vez más los derechos y los mecanismos de acción y participación que se consagran en las leyes para asegurar que la administración pública cumpla con sus funciones de manera eficiente, transparente y responsable.

Es así como, además del Derecho de Petición, se consagra en múltiples artículos el derecho de participación de las personas como mecanismo para garantizar la debida aplicación de derechos específicos, por ejemplo, para la protección de los niños, la inclusión de los jóvenes, respecto de la salud y la seguridad social, el buen manejo de las relaciones laborales, la educación, entre otros y, específicamente, la Constitución Política consagra el derecho de los consumidores y usuarios de participar en las decisiones que les conciernen (artículo 78). Así mismo, contiene un conjunto de acciones en defensa de los intereses colectivos, especialmente, las acciones populares y, respecto de los servicios públicos domiciliarios, la participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que prestan estos servicios (artículo 369).

En consecuencia, para hacer realidad estas normas, es necesario fortalecer los mecanismos de participación de los usuarios y crear instituciones jurídicas como el Defensor del Usuario, cuyas funciones van más allá de resolver las reclamaciones, formulando recomendaciones y haciendo el seguimiento de las políticas que se promulguen porque procura identificar las causas que originan estas reclamaciones y formula recomendaciones para que no se sigan produciendo.

Para tal efecto es necesario modificar algunas normas de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente simplificando el trámite de los recursos que puede presentar el usuario contra las decisiones de la empresa, que de acuerdo con la actual norma, deben ser resueltas en primera instancia por la empresa que conoce de la queja, después del recurso de reposición y, finalmente, procede la apelación ante la Superintendencia, cuando lo usual en la vía gubernativa y en las actuaciones judiciales es que el recurso de reposición no es obligatorio.

Por supuesto, el diseño de los instrumentos jurídicos que perfilan a instituciones de este tipo requiere profesionalizar a las personas que representan a los usuarios, evitar el control de las organizaciones de consumidores por parte de grupos con intereses ajenos a la prestación de los servicios y garantizar que en su conformación se apliquen procesos democráticos, para lo cual se prevé que el Defensor del Usuario sea un profesional con experiencia específica en los temas relacionados con sus deberes.

#### A. La protección de los usuarios de los servicios públicos

Es posible que el régimen actual contemple una amplia lista de derechos para los usuarios de los servicios públicos. Sin embargo, en la práctica los usuarios no encuentran una respuesta satisfactoria para sus peticiones y no existe equidad en su relación con las empresas de servicios públicos. Por lo tanto, el principal objetivo de la ley es equilibrar las cargas de los usuarios y las empresas, facilitando a los usuarios el conocimiento de sus derechos y la forma como se prestan los servicios.

En consecuencia, se exige que la respuesta a las peticiones y reclamos de los usuarios sea respetuosa, completa y precisa, pues es común que las mismas se produzcan mediante pro-formas, que evidencian la falta de revisión de los hechos manifestados en cada caso, al punto que se conocen respuestas contradictorias frente a una misma situación y, a veces, para el mismo usuario.

Un avance del proyecto de ley es la posibilidad de establecer *indicadores de gestión* que tengan relación con la atención del cliente, de manera que el control no consista simplemente en la medición de los indicadores operativos o financieros, sino que se extienda a mejorar los procesos que tienen que ver con los usuarios de los servicios públicos, que muchas veces deben soportar la indiferencia de las empresas, la mayoría de las cuales tienen una posición monopólica en el mercado.

Otro tema importante en el que se produce un cambio frente a la actual legislación es el de las cláusulas abusivas en los contratos con los usuarios de servicios públicos. La prestación masificada de los servicios públicos impone que las relaciones con los usuarios sean establecidas de manera unilateral por la empresa, sin posibilidad de discusión para los usuarios. Aun cuando la norma actual contempla un amplio listado de las cláusulas abusivas que pueden presentarse en los contratos para el suministro de servicios públicos, la ley señala que las mismas solo pueden constituir abuso de posición dominante y, eventualmente, conducir a la nulidad de alguna de ellas, cuando el contrato se analiza en su conjunto, pero incluso, no está prevista la nulidad de las mismas, de manera que sería necesario acudir a un proceso judicial para esos efectos, lo cual constituye una carga excesiva que solo sería compensada en forma individual y siempre que bajo las circunstancias probatorias se demuestre en cada caso concreto.

Por lo tanto, para facilitar la defensa de los usuarios y no permitir que las empresas abusen de su posición dominante, se definen como nulas de pleno derecho y, por lo tanto, no se requiere la declaración judicial para ese efecto, aquellas cláusulas que configuran límites al ejercicio de derechos del suscriptor, permiten al proveedor suplantar la voluntad del consumidor, limitan al consumidor la libertad de elegir al proveedor de servicios o le obligan a adquirir bienes o servicios que no necesita, las que fijan unilateralmente condiciones procesales o judiciales para que los usuarios puedan presentar sus reclamaciones o entranban el acceso a los mecanismos judiciales;

#### B. El Defensor del Usuario\*

La multiplicidad y dispersión de normas, la falta de conocimiento para el uso de las acciones y recursos legales, el tiempo y el esfuerzo que requieren, la dificultad de cumplir con las formalidades o pruebas que en algunos casos se exigen, el volumen de las reclamaciones, el poco valor que pueden tener, la demora en la solución de las controversias, la permisividad de las autoridades y la ausencia de alternativas que permitan elegir otros proveedores, desalientan el ejercicio de este derecho por parte de los usuarios, de manera que es común encontrar una actitud pasiva, que conduce a una autorización tácita para desconocer las normas que los protegen.

En síntesis, la proliferación de mecanismos en el ordenamiento jurídico no garantiza los derechos de los usuarios y, por el contrario, lleva la creación de trámites engorrosos y a la concentración de actuaciones en las instancias administrativas y judiciales, con alto desgaste para el Estado. Por lo anterior, en algunos países existen mecanismos alternativos, como el *Ombudsman* o Defensor del Usuario, que tiene la misión de procurar el cumplimiento de las normas que rigen la prestación del servicio y mejorar las relaciones de las empresas con los usuarios, interviniendo en la solución de las reclamaciones, con el fin de que las decisiones que se adopten sean justas y proponiendo soluciones en defensa del interés general.

Para el efecto, el *Ombudsman* debe rodearse de instrumentos que garanticen su independencia, neutralidad y la confianza del público, actuando como fuente de información y promotor del cambio en las empresas<sup>1</sup>. Por lo tanto, el sistema del Defensor del Usuario debe ser financiado por las mismas empresas por tratarse de una institución que crea valor en las organizaciones, facilitando la solución de las diferencias con los usuarios y disminuyendo su carga administrativa y la de la Superintendencia de Servicios Públicos.

#### 1. Origen

El *Ombudsman*<sup>2</sup> o *Justitieombudsman* fue creado en Suecia, después de la revolución (1809), con el fin de que el Parlamento como órgano representativo del pueblo, pudiera tener algún control sobre el poder ejecutivo y vigilara el cumplimiento de las leyes y reglamentos por parte de los servidores públicos<sup>3</sup>. Con el tiempo, sus competencias se han extendido y adaptado a otras necesidades, de manera que en la actualidad es común identificarlo en muchos países como un defensor de los derechos humanos, quedando en un segundo plano, incluso desapareciendo, su función original de servir como mecanismo de control entre las ramas del poder.

Esta figura se ha extendido al sector privado para que defienda los intereses de los consumidores ante el comercio organizado en general o, de manera específica, en ciertas industrias o sectores y como mecanismo alterno de solución de conflictos, convirtiéndose en un canal de considerable valor entre las empresas y los consumidores para atender las reclamaciones que surgen de la comercialización de bienes y servicios en forma masiva y, especialmente, mediante la figura de los contratos de adhesión. Así, se ha previsto la existencia del Defensor del Cliente o del Defensor del Usuario para el mercado de bienes raíces, la actividad financiera y aseguradora, o la provisión de servicios públicos como el transporte aéreo, los medios masivos de comunicación y los servicios de telecomunicaciones.

#### 2. Características

La misión del Defensor del Usuario debe ser la de promover el cumplimiento de las normas que rigen el funcionamiento de una organización y sus relaciones con el público, procurando que se adopten decisiones justas y proponiendo soluciones para resolver los problemas que tenga la organización, en defensa del interés general. Para el efecto, debe rodearse de instrumentos que garanticen su independencia, neutralidad y confianza del público para un efectivo cumplimiento de su misión, permitiéndole actuar como fuente de información entre los diferentes niveles jerárquicos, experto en solución de controversias y promotor de cambios.

##### 2.1. Independencia.

El Defensor del Usuario debe actuar con independencia, tanto de la persona u organismo que lo designa como de la organización respecto de la cual ejerce sus funciones. En consecuencia, para cumplir con este

<sup>1</sup>\* El texto fue extractado del documento “El Defensor del Usuario”, que está publicado en la página web de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. Comisión de las Comunidades Europeas, Recomendación 98/257/CE.

<sup>2</sup> La palabra “ombudsman” es de origen sueco y significa “representante”.

<sup>3</sup> Según algunos autores, en el Bajo Imperio Romano existía el *defensor civitatis* o *defensor plebis*, encargado de recibir las quejas de los súbditos sobre los abusos del poder imperial, aunque algunos señalan sus primeros orígenes en China, durante la Dinastía Ts’in (221 a.C.). Otros recuerdan que el Rey sueco Carlos XII, creó la Oficina del Alto Ombudsman al regresar de un exilio auto-impuesto en Turquía, siguiendo el ejemplo del segundo califa musulmán, Omar I (634-644).

principio, la figura del Defensor del Usuario se rodea de las siguientes garantías:

a) Dentro de sus funciones no puede estar la de obedecer instrucciones impartidas por los directivos de la organización, ni a su vez estos pueden ejercer un control sobre sus actos o el cumplimiento de sus funciones;

b) Los procedimientos de nombramiento y remoción deben ser públicos, objetivos y previamente definidos, de manera que aseguren la idoneidad de las personas que desempeñan el cargo y la ausencia de conflictos de interés con los representantes o propietarios de la organización;

c) Los requisitos para desempeñar el cargo de Defensor del Usuario deben ser estrictos, para garantizar las mejores calidades profesionales y humanas;

d) El Defensor del Usuario debe tener plena autonomía para dirigir las personas a su cargo y organizar su dependencia, pudiendo nombrar y remover libremente a sus colaboradores;

e) El Defensor del Usuario no puede desempeñar ninguna otra función que pueda comprometer su neutralidad.

### *2.2. Imparcialidad y justicia.*

Para garantizar la imparcialidad y justicia, el Defensor del Usuario sólo puede tener en consideración el cumplimiento de las normas que rigen la organización y su funcionamiento. En consecuencia, no representa los intereses de una parte en especial, aunque debe velar por que se otorguen las garantías procesales necesarias y porque las decisiones que adopte el órgano competente sean imparciales y debidamente sustentadas.

### *2.3. Credibilidad y Confidencialidad.*

La credibilidad es el elemento fundamental de esta institución, pues la efectividad de sus decisiones se basa en el respeto de su figura, el conocimiento específico de los temas a su cargo, la objetividad con que los maneje y la confianza que proyecte con sus opiniones.

Para lograr esto, es importante que las actuaciones del Defensor del Usuario sean públicas y sean divulgadas de manera eficaz entre las personas que pueden requerir de sus servicios, siendo usual que rinda informes periódicos sobre su gestión, incluyendo de manera especial, las recomendaciones que considere necesarias para mejorar el funcionamiento de la organización a la que pertenece.

También es necesario garantizar la confidencialidad de la información que recibe, a menos que las personas que la suministren lo autoricen para revelar su fuente, que pueda existir una situación que represente un grave peligro o que se trate de la comisión de un delito.

## *3. El Defensor del Usuario en otros países*

Revisando el desarrollo que ha tenido este mecanismo en distintos países y sectores, se ha señalado que el Defensor del Cliente puede tener el siguiente origen<sup>4</sup>:

- Defensoría individual. Creada por una empresa para conocer exclusivamente de cuestiones que se susciten entre esta y sus clientes.

- Defensoría colectiva o descentralizada. Creada por un gremio o un sindicato, a la cual tienen acceso las empresas afiliadas y sus clientes.

- Defensoría mixta. Su origen está en una ley de España de 1995, en la que se autoriza al gobierno para crear el defensor y opera por conducto de una comisión de tres miembros, sin perjuicio de que se designe también conforme a alguno de los demás sistemas mencionados.

A continuación, se describirán algunos de los modelos adoptados en algunos países.

### *3.1. Oficina del Ombudsman de Telecomunicaciones (OTELO) en el Reino Unido.*

#### *a) Origen.*

La Ley de Comunicaciones de 2003 estableció un conjunto de deberes para los proveedores de servicios comunicaciones públicas, entre los cuales se encuentra el de disponer de un procedimiento fácil y gratuito

<sup>4</sup> BENETTI SALGAR, Julio (2001, p. 11).

para resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios, el cual debía ser independiente de OFCOM y de los proveedores de servicios.

Al efecto, el artículo 54 de dicha ley establece que los procedimientos para la solución de disputas deben cumplir las siguientes condiciones:

1. Ser administrados por una persona independiente tanto de OFCOM, como del proveedor de comunicaciones a quienes le son aplicables las disposiciones.

2. Establecer procedimientos que sean fáciles de usar, transparentes y efectivos.

3. Garantizar el derecho a los usuarios domésticos y comerciales pequeños de usar los procedimientos de manera gratuita.

4. Garantizar que toda la información necesaria para la efectividad de los procedimientos sea pública y esté al alcance de los usuarios.

5. Garantizar que las disputas sean efectivamente investigadas.

6. Incluir una provisión que confiera poder para hacer "premios" de compensación adecuada.

7. Permitir que los premios de compensación sean adecuadamente cumplidos.

Es deber de OFCOM mantener bajo su supervisión los procedimientos de disputas desde el momento en que son aprobados y puede, en cualquier momento modificar las condiciones de aprobación de cualquier procedimiento o retirar dicha aprobación;

#### *b) Objetivos.*

OTELO es una asociación sin ánimo de lucro de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, los cuales comprenden a los proveedores de redes públicas de comunicaciones electrónicas, los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas públicas o a las personas que realizan facilidades disponibles que son facilidades asociadas por referencia a una red pública de comunicaciones electrónicas o a un servicio público de comunicaciones electrónicas.

Entre los principales objetivos de OTELO, se destacan los siguientes:

1. Establecer, promover, administrar y operar el servicio de Ombudsman, el cual tiene el propósito de recibir y tramitar quejas y disputas no resueltas en relación con la prestación por uno de los Miembros del Servicio de determinados servicios y/o productos de comunicaciones, a los usuarios domésticos o pequeños usuarios comerciales y fomentar o facilitar la resolución, acuerdo o desistimiento de dichas quejas.

2. Facilitar el cumplimiento de las conclusiones, decisiones y/o soluciones adoptadas de acuerdo con y en concordancia con los términos de referencia de OTELO.

3. Colaborar con todas las autoridades, todo regulador o toda compañía, corporación o personas relacionadas con la industria de telecomunicaciones y la atención de quejas.

4. Promover el conocimiento público y el entendimiento de los servicios prestados por el Ombudsman, de la manera que se considere oportuna;

#### *c) Estructura.*

Los órganos de la Asociación son la Junta de Miembros, el Consejo y el Ombudsman. A continuación se explican las funciones que cumple cada uno de ellos dentro de OTELO.

#### *1. La Junta de Miembros.*

La Junta de Miembros es el máximo órgano social y tiene a su cargo las decisiones sobre la inclusión o retiro de los miembros, la designación de los representantes de la industria en el Consejo de la Asociación, la modificación y aprobación de las reformas a los estatutos de la asociación, la aprobación del presupuesto anual, la contribución que deben pagar los miembros para el sostenimiento de OTELO y la aprobación de los balances.

Además, la Junta de Miembros cumple con la función de revisar y monitorear el desempeño general de OTELO y, en especial, del Om-

budsman, con base en las metas y criterios fijados en los estatutos y demás documentos que reglamentan la operación de este servicio.

La Junta de Miembros está integrada por 7 miembros o cualquier otro número que determine la Junta de Miembros, en consulta con el Consejo de la Asociación. Sin embargo, en la constitución de la Junta de Miembros también se ha procurado garantizar la independencia del órgano frente a las empresas, de manera que está previsto en los estatutos de la Asociación que no menos de una cuarta y no más de una tercera parte de los miembros de la Junta de Miembros sean nombrados por y de los miembros independientes del Consejo. Los restantes miembros de la Junta, incluido el Presidente, serán nombrados por las empresas.

## 2. El Consejo.

El Consejo está compuesto por siete miembros; 5 de ellos son independientes y dos representan a la Junta Directiva. En caso de que se acuerde una modificación en el número de integrantes, la representación de la industria no puede ser superior a una tercera parte de los miembros.

Sus principales funciones son las siguientes:

- Nombrar al Ombudsman y determinar sus términos y condiciones de nombramiento (incluyendo el nivel de su remuneración).
- Garantizar que la independencia del Ombudsman sea salvaguardada y mantenida.
- Garantizar que el Ombudsman administre los asuntos y dirija los negocios del servicio de manera satisfactoria.
- Revisar y monitorear el desempeño del Ombudsman de conformidad con las metas y criterios de desempeño acordados.
- Brindar asistencia y asesoría al Ombudsman en relación con el desempeño de sus deberes, sin tomar parte en la consideración de una queja o disputa particular.
- Investigar y resolver las disputas planteadas por quejoso y/o por miembros del servicio en relación con la operación del servicio y/o el desempeño del Ombudsman, y establecer los procesos apropiados para facilitar dicha investigación y resolución.
- Recibir el informe anual del Ombudsman y publicar dicho informe con las enmiendas que el Consejo determine.
- Anualmente, considerar, enmendar y aprobar un borrador del Plan Anual de Negocios (preparado y presentado por el Ombudsman al Consejo).
- Anualmente, considerar y aprobar, el borrador de presupuesto anual (preparado y presentado por el Ombudsman al Consejo).
- Garantizar que los asuntos y negocios de la Asociación sean realizados de acuerdo con el plan anual de negocios y presupuesto anual vigentes, aprobados por la Junta de Miembros.
- Garantizar que el Servicio y el Ombudsman sean anunciados y promocionados de manera apropiada, a efectos de realzar su reputación y credibilidad y que ese perfil público sea logrado y mantenido.
- Garantizar que los servicios prestados por el Ombudsman sea amplia y fácilmente accesibles para los quejoso.

## 3. El Ombudsman.

La principal función del Ombudsman es la de recibir y considerar las quejas y disputas presentadas voluntariamente por los usuarios con el fin de facilitar su solución o promover los términos de un acuerdo.

### i) Ámbito de competencia.

Están dentro de la jurisdicción del Ombudsman los servicios y/o productos prestados a los usuarios residenciales y pequeños comerciantes que caen en la jurisdicción de OFTEL o que pueden ser incluidos dentro de la jurisdicción de OFTEL. Se consideran pequeños usuarios comerciales aquellos que gastan 5000 libras al año por el servicio. Igualmente OTELO revisa las quejas de aquellos comerciantes que a pesar de gastar más de 5000 libras al año, tan solo tienen 10 o menos trabajadores.

Los servicios que se encuentran bajo la jurisdicción de OFTEL son los siguientes:

- Telefonía fija, telefonía móvil, fax y servicios asociados o suplementarios, incluidos, entre otros, los servicios de SMS y correo de voz;

- Servicios y productos para personas discapacitadas. En el caso que uno de los miembros de OTELO preste servicios diferentes a los señalados anteriormente y tenga la intención que OTELO conozca de las reclamaciones relacionadas con los mismos, tiene la posibilidad de solicitar al Consejo su inclusión.

Entre las materias que se excluyen de la competencia de OTELO se encuentran las siguientes: productos y servicios que no son comprados a los miembros de OTELO; cables e instalaciones eléctricas en el interior del domicilio; el contenido de los sitios de internet; el contenido de las comunicaciones; los problemas que OTELO considere que mejor deben ser tratados por las cortes, servicios de arbitramento u otros procedimientos de quejas; los problemas que ya son de conocimiento de las cortes u otros procedimientos; asuntos laborales de las empresas; casos que OTELO considere injustificados; las decisiones comerciales de las empresas y desacuerdos entre proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Todo Miembro del Servicio que ofrece, presta o provee un servicio o un producto que no es un servicio o producto básico, puede solicitar al Consejo que dicho servicio o producto esté dentro de la jurisdicción de OTELO. Si el Consejo con la aprobación de la Junta de Miembros, determina que ese servicio o producto estará dentro de la jurisdicción de OTELO, entonces el Consejo notificará al miembro del servicio respectivo y para los propósitos exclusivos de ese Miembro del Servicio, dicho producto o servicio se convertirá en un servicio o producto no básico que está dentro de la jurisdicción de OTELO;

### ii) Prerrogativas y deberes del Ombudsman.

En relación con las facultades del Ombudsman se encuentran las de contratar, nombrar, entrenar, dirigir y remover personal; delegar, previa aprobación del Consejo, cualquiera de los poderes o deberes del Ombudsman en el personal del Servicio y, realizar recomendaciones al miembro en relación con modificaciones a sus políticas o procedimientos en materia de la provisión de servicios o productos.

En el ámbito de las investigaciones, tiene absoluta discrecionalidad para decidir si una reclamación corresponde a su jurisdicción o para rechazar una queja. De otra parte, está facultado para solicitar a los miembros la información que estime necesaria. Si después de la etapa de investigación, el Ombudsman considera que el miembro continúa ofreciendo una solución justa y razonable, a pesar de no ser aceptada por el usuario, o si considera que no se requiere una decisión, el Ombudsman tiene la facultad de poner término al conocimiento de la reclamación,

### iii) Procedimiento.

Existen ciertas reglas para la aceptación de las quejas por parte de OTELO, como las siguientes:

- El usuario debe elevar la queja ante la empresa respectiva dentro de los doce meses siguientes al día en que tuvo conocimiento del hecho que dio lugar a la misma.

- El usuario debe acudir a OTELO dentro de los nueve meses siguientes a la fecha en que elevó la queja ante la empresa.

La empresa cuenta con un plazo de tres meses para dar respuesta a la queja, vencido este plazo y sin exceder de seis meses, el usuario puede acudir a OTELO si la empresa no ha comunicado su respuesta o en el evento de no estar de acuerdo con la decisión adoptada por la empresa.

Las reclamaciones pueden ser presentadas mediante comunicación escrita, vía telefónica o por correo electrónico, actualmente OTELO está desarrollando un método de comunicación en la web. Una vez el usuario ha presentado la reclamación, OTELO revisa si es o no competente para conocer de la reclamación, en caso de serlo, envía al usuario un formato que debe ser diligenciado, firmado y enviado junto con los documentos que apoyan la queja presentada, momento en el que OTELO da inicio a la investigación. En algunos casos, cuando el Ombuds-

man lo considera práctico y apropiado, puede decidir no dar inicio a la investigación sino velar porque las partes lleguen a un acuerdo, en caso de no lograrse el mismo, se da inicio a la investigación formal.

Concluida la investigación, cuyo término depende del nivel de complejidad del asunto planteado, el Ombudsman informa por escrito tanto al usuario como al miembro respectivo, sus conclusiones provisionales y soluciones sugeridas, así como las razones de las mismas, e invita a las partes a presentar sus comentarios. Si las partes aceptan dichas conclusiones provisionales, las mismas se convierten en la decisión final. Si alguno de ellos o los dos no las aceptan, oídas las observaciones de las partes, el Ombudsman expide su decisión final.

Si de acuerdo con la decisión final el miembro no actuó de manera razonable o justa, el Ombudsman puede ordenar al miembro a: proveer el servicio, producto o una acción práctica que beneficie al usuario; pedir excusas o una explicación al usuario; otorgar una compensación que no exceda de 5,000 libras; adoptar cualquier otra acción que beneficie al usuario o una combinación de las anteriores.

Paralelamente, con el fin de que el problema no vuelva a presentarse, OTELO puede recomendar a la empresa modificar su política o procedimientos;

#### iv) Efectos de las decisiones.

Las decisiones del Ombudsman no son vinculantes para el usuario, quien tiene dos meses para manifestar su aceptación de la decisión. En el evento de no manifestar su aceptación en dicho período de tiempo, pierde el derecho a las soluciones recomendadas por el Ombudsman, sin perjuicio de poder acudir posteriormente a otras vías para intentar resolver el conflicto. En caso de que la decisión sea aceptada por el usuario, la misma es vinculante para la empresa.

#### 3.2. Ombudsman de la Industria de Telecomunicaciones en Australia (Telecommunications Industry Ombudsman, TIO).

El Ombudsman de la Industria de Telecomunicaciones, fue establecido por el Gobierno Federal de Australia en el año de 1993 y, posteriormente consagrado en la Ley de Comunicaciones de 1997. Se define como una entidad no gubernamental, sin ánimo de lucro, constituida por las compañías telefónicas y de internet, como un esquema alternativo de resolución de disputas, gratuito e independiente, para los usuarios residenciales y pequeños usuarios comerciales que tengan una reclamación relacionada con los servicios de telefonía o internet.

En realidad, lo que se conoce como "TIO" es una organización compleja conformada por un Consejo, una Junta de Directores y por el Ombudsman de la Industria de Telecomunicaciones, quien es designado por la Junta a partir de una recomendación del Consejo. En su constitución se ha garantizado la independencia del Ombudsman respecto de la industria, el gobierno y las organizaciones de consumidores.

#### a) Organización.

Todo proveedor de servicios de telecomunicaciones debe asociarse con otros proveedores para constituir una "*asociación del ombudsman de la industria de las telecomunicaciones*" encargada de investigar las quejas de los usuarios, formular recomendaciones y fijar las políticas para garantizar el cumplimiento de las normas y obligaciones contractuales con los usuarios. En el Memorando y Artículos de Asociación del TIO se contempla la existencia de los siguientes órganos:

1. Una Junta Directiva, integrada por directores investidos de responsabilidades tradicionales de gobierno corporativo, cuya principal función es la de administrar el TIO, para lo cual asume la representación legal de la asociación y aprueba el presupuesto del TIO, así como sus adiciones.

2. Un Consejo, presidido por un director independiente y en el que participan los representantes de los proveedores de servicios y un número de delegados de los consumidores, superior en tres al de los representantes de los proveedores, cuyas principales responsabilidades se relacionan con la definición de los temas de política y trámite de las quejas, mantener la independencia del TIO y actuar como intermediario del TIO y la Junta Directiva.

3. Un Ombudsman de la Industria de las Telecomunicaciones, propuesto por el Consejo y elegido por la Junta Directiva, con autoridad para recibir, investigar y facilitar la resolución de las quejas de los usuarios;

#### b) Competencia.

Para efectos de determinar la procedencia de una investigación, se debe verificar que la materia objeto de reclamación esté dentro de la jurisdicción del TIO. Están dentro de la jurisdicción del TIO los siguientes servicios: el servicio telefónico estándar, servicios móviles, acceso a Internet, teléfonos de pago, demoras en las conexiones telefónicas, páginas blancas impresas y electrónicas, reparación de daños, privacidad, acceso por tierra ("land access") y las infracciones a la Garantía del Servicio al Consumidor y los Códigos de Práctica de la Industria.

De otra parte, se encuentra que el TIO no puede conocer de reclamaciones relacionadas con: la fijación de tarifas o cargos, guías telefónicas comerciales, equipos de propiedad privada de telecomunicaciones, asuntos relacionados con la política de telecomunicaciones, el servicio de emergencia 000, comportamientos anticompetitivos o prácticas comerciales restrictivas y contenido de los servicios de información.

De acuerdo con el Capítulo VI de la Ley de Telecomunicaciones de 1999, el Ombudsman puede resolver disputas mediante decisiones obligatorias para las empresas, siempre que su cuantía no supere la suma de \$10.000 dólares y proponer soluciones que las empresas están en la libertad de acoger, en conflictos que no superen la suma de \$50.000 dólares;

#### c) Funciones.

##### 1. La solución de reclamos.

La misión del Ombudsman de la industria de las telecomunicaciones es la de procurar la resolución "justa, económica, informal y expedita" de las reclamaciones de los usuarios. Para los efectos, el Ombudsman es responsable de desarrollar los procedimientos que alcancen de la mejor manera posible este objetivo, teniendo en cuenta que los mismos deben cumplir con las siguientes condiciones:

- El Ombudsman al recibir una queja, verificará si la empresa ha tenido oportunidad de considerarla en primera instancia.

- En caso de que la empresa haya considerado la queja, el Ombudsman debe notificar a la empresa que se dispone a investigar la queja detalladamente.

- Dentro del tiempo razonablemente especificado (no más de 28 días después de recibir la notificación), la empresa proporcionará la documentación relevante para resolver la reclamación, con excepción de la que sea considerada como información confidencial.

- Después de la terminación de una investigación y en ausencia de una conciliación, el Ombudsman resolverá la queja. Todas las decisiones adoptadas por el Ombudsman obligan automáticamente a los miembros. Sin embargo, el quejoso puede elegir si acepta o no la decisión, para lo cual cuenta con un plazo de 21 días.

- Si el quejoso acepta la decisión, la empresa quedará exonerada de todas las demandas y acciones en lo referente a la queja. En caso de que el quejoso no acepte la decisión del TIO, podrá perseguir la indemnización en cualquier instancia que pueda elegir y la empresa se libera de cumplir la decisión del TIO.

#### 2. Las recomendaciones.

Después de la terminación de una investigación o de una conciliación fracasada, el Ombudsman puede también hacer recomendaciones a un miembro hasta por un valor total de \$50.000 dólares.

Cuando una queja implica una cantidad total que excede de \$50.000, el Ombudsman puede rendir un informe sobre los resultados de la investigación pero no tomará ninguna decisión, ni hará recomendaciones sobre la reparación a que pudiera haber lugar o sobre otras acciones indemnizatorias.

#### 3. El arbitraje.

Cuando una queja implica una reclamación superior a \$ 50.000 dólares, si el quejoso y el miembro convienen, el Ombudsman puede ejercer poderes de arbitraje en lo que se refiere a la queja.

4. Certificaciones sobre cumplimiento de garantía de servicio al cliente.

En cualquier momento, durante o después de la investigación de una queja, y no obstante cualquier cosa adicional establecida en el acto de constitución del TIO, el Ombudsman discrecionalmente puede (si está autorizado legalmente para hacerlo) certificar que un proveedor de servicios ha contravenido una garantía del consumidor del servicio, fijada por la Autoridad Australiana de las Comunicaciones y precisar los detalles de la contravención.

#### 5. Financiación.

Los recursos del TIO provienen de una tasa que es cobrada a sus miembros, la cual tiene dos componentes:

a) Una suma que resulta del número de reclamos atendidos de cada empresa trimestralmente;

b) Los costos en que se incurra por la práctica de pruebas y otros gastos adicionales, como resultado de las investigaciones que se realicen. De acuerdo con lo anterior, se trata de un sistema que incentiva a los miembros a mantener un número mínimo de investigaciones al desarrollar y mantener procedimientos efectivos de atención al consumidor y solución de reclamaciones.

El presupuesto del TIO debe ser presentado por el Ombudsman al Consejo, quien puede formular las recomendaciones y ajustes que considere, antes de remitirlo a la Junta Directiva para su aprobación.

#### 4. *El Defensor del Usuario en Colombia*

La figura del Defensor del Usuario también ha sido recogida en nuestro medio, tanto a nivel legislativo, como ocurre con los sectores financiero y aduanero, como mecanismo de autorregulación en el caso de la televisión o la prensa escrita. A continuación se revisan las características de los Defensores del Cliente que se han consagrado en otras leyes.

##### 4.1. *El Defensor del Cliente Financiero.*

De conformidad con el numeral 4.2, del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, “las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria deberán contar con un defensor del cliente, cuya función será la de ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, así como conocer y resolver las quejas de estos relativas a la prestación de los servicios”.

Para tal efecto, son entidades vigiladas los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las entidades aseguradoras, los corredores de seguros y las agencias de seguros y de títulos de capitalización que se asimilen a corredores de seguros, las sociedades de capitalización, las casas de cambio y las cajas, fondos o entidades de seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida.

##### a) Designación.

Según la misma ley, corresponde a la asamblea general de socios o de asociados designar al defensor del cliente y a su suplente para un período de dos años, renovables indefinidamente.

Agrega la norma citada que el defensor del cliente deberá ser independiente de los organismos de administración de las mismas entidades y no podrá desempeñar en ellas función distinta a la prevista en la ley;

##### b) Funciones.

De conformidad con el artículo 2º del Decreto 690 de 2003, el defensor del cliente debe ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, y conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales relativas a un posible incumplimiento por parte de la entidad vigilada, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

En especial, el defensor del cliente tiene las siguientes funciones:

1. Proferir una decisión dentro de los quince días siguientes a la recepción de la queja.

2. Presentar anualmente un informe que incluya el número de quejas recibidas el año anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas,

tadas, los criterios mantenidos por el defensor del cliente en sus decisiones, el número de quejas tramitadas, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de interés público. En dicho informe, podrá incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades vigiladas y sus clientes o usuarios.

3. Presentar anualmente una relación de los gastos de la defensoría del cliente, en la cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el período anterior.

4. Actuar como conciliadores extrajudiciales (Ley 640 de 2001, artículo 47).

##### c) Competencia y materias excluidas.

De otra parte, el mismo artículo señala que están fuera de la órbita de competencia del defensor, las siguientes materias:

1. Las que no correspondan o estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad vigilada.

2. Las concernientes al vínculo laboral entre las entidades vigiladas y sus empleados.

3. Aquellas que se deriven de la condición de accionista de una entidad vigilada.

4. Las relativas al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que estén relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento del defensor del cliente.

5. Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.

6. Aquellas que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente.

7. Las que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.

8. Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del defensor del cliente.

9. Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación;

d) Obligaciones de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria.

De conformidad con el artículo 10 del Decreto 690 de 2003, las entidades que de acuerdo con la ley están en la obligación de contar con un defensor del cliente, deben adoptar las medidas requeridas para el desempeño de las funciones del defensor y para garantizar su independencia, particularmente están obligadas a:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del defensor del cliente.

2. Colaborar con el defensor del cliente en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento.

3. Hacer público e informar a sus clientes o usuarios, en las comunicaciones que dirija a estos, o en la forma que estimen pertinente, de la existencia y funciones del defensor, de la dirección física y electrónica para contactarlo, así como de los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolvérlas.

4. Recibir las quejas que sus clientes o usuarios puedan formularles respecto de la actuación del defensor y trasladarlas a la Superintendencia Bancaria para su evaluación.

5. Informar al defensor del cliente de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas;

e) Procedimiento.

1. Recibida la queja por cualquier medio y sin que se requieran mayores formalidades, el defensor decide si el asunto sometido a su consideración es de su competencia<sup>5</sup>. En caso de no serlo, está en la obligación de comunicar su decisión tanto a la entidad como al usuario en el término de cinco días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que la reclamación fue recibida.

2. En el evento que el defensor considere que a efectos de admitir la queja requiere conocer información que debe ser suministrada por la entidad o el usuario, les comunicará esta decisión con el fin de que en el término de quince días hábiles, contados desde el día siguiente en que ello les sea comunicado.

3. Recibida la información de que trata el numeral anterior, el defensor resolverá sobre la admisión de la queja en el término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que reciba la información solicitada<sup>6</sup>.

4. Admitida la queja, el defensor debe dar traslado de la misma a la respectiva entidad, a efectos de que en el término de 15 ó 20 días hábiles (en el caso de que se solicite información de terceros a la entidad respectiva) suministre la información y presente las razones que fundamentan su posición.

5. La decisión adoptada por el defensor debe ser comunicada al usuario y entidad vigilada.

6. Si el usuario no está conforme con la decisión proferida por el defensor, tiene el derecho de elevar su reclamación ante la Superintendencia Bancaria;

f) Efectos de las decisiones.

En relación con los efectos de las decisiones proferidas por el defensor del cliente, el artículo 9º del Decreto 690 de 2003, establece que “*las entidades vigiladas podrán establecer en las normas dirigidas a su buen gobierno o en sus reglamentos internos que las decisiones del defensor del cliente favorables al cliente o usuario que sean expresamente aceptadas por este, serán de obligatorio cumplimiento para la entidad. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas*”.

4.2. Defensor del Contribuyente y el Usuario Aduanero.

El Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero está contemplado en el artículo 31 del Decreto extraordinario 1071 de 1999. En consonancia con la naturaleza de esta figura, el Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero tiene como misión garantizar el respeto de los derechos de los contribuyentes, agentes de retención, declarantes y usuarios aduaneros en las actuaciones que adelanta la DIAN.

De acuerdo con la Corte Constitucional: “*(...) La naturaleza jurídica del cargo es la de ser una instancia a través de la cual los ciudadanos pueden jugar un rol directo en la labor de garantizar la buena prestación y la legalidad del servicio tributario y aduanero, haciendo uso de los recursos, acciones y procedimientos jurídicos que la ley pone a su disposición; además, en tanto asesor del Director de la DIAN, es un canal de comunicación entre la ciudadanía y las instancias públicas decisorias competentes*”<sup>7</sup>.

Sin embargo, su participación se limita a hacer un seguimiento de las reclamaciones de los contribuyentes y usuarios aduaneros, vigilando que se respete el debido proceso, sin que pueda tener ningún otro tipo de participación en las actuaciones que se adelantan. Además, puede formular recomendaciones al Director General de la DIAN para asegurar

<sup>5</sup> Cuando el defensor considere que la reclamación interpuesta corresponde a aquellas en interés general o colectivo, está en la obligación de dar traslado de la misma a la Superintendencia Bancaria.

<sup>6</sup> En el evento que el usuario no aporte la información solicitada por el defensor se entiende que la reclamación ha sido desistida, lo anterior sin perjuicio que el usuario pueda tramitar posteriormente la queja.

<sup>7</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-1343 de 2000. Magistrado Ponente Dr. Carlos Gaviria Diaz.

rar una adecuada prestación de las funciones del organismo en las materias relacionadas y participa en las reuniones de la Comisión Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera –encargada, según el artículo 24 ibidem de asesorar al director de la DIAN para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, y reprimir las infracciones al régimen tributario– (artículo 31-5 ibidem).

El Defensor es nombrado por el Presidente de la República de una terna que le presenta el Comité Mixto de Gestión Tributaria y Aduanera, al que a su vez pertenecen: el Ministro de Hacienda y Crédito Público, el Director General de la DIAN, el Director de Impuestos, el Director de Aduanas, y delegados de los gremios económicos interesados, el Secretario de Desarrollo Institucional, el Secretario General y el propio Defensor del Contribuyente, lo cual le resta imparcialidad a esta designación.

C. Constitucionalidad del proyecto

En el curso del debate en la Comisión Sexta de la Cámara, se conoció que la Superintendencia de Servicios Públicos consideraba que la figura del Defensor del Usuario era inconstitucional porque la función de control y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios constitucionalmente corresponde ejercerla al Presidente de la República por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos (artículo 370 C. P.), de manera que el legislador no podría atribuir funciones de esta naturaleza a otra entidad.

El tema fue estudiado en la Comisión Sexta y, aun cuando se consideró que la tesis de la Superintendencia de Servicios Públicos era discutible, pues el propio artículo 369 de la Constitución Política consagra expresamente el derecho de los usuarios a participar en la fiscalización de las empresas de servicios públicos, se hicieron algunas modificaciones con el fin de que las funciones del Defensor del Usuario correspondieran más a las de un mecanismo de protección que a una forma de control.

Por lo anterior, puede verse que la mayoría de las funciones del Defensor del Usuario se resumen en la posibilidad de representar los intereses de los usuarios en diferentes instancias y por distintas vías, por ejemplo, la proposición de medidas correctivas o recomendaciones para una mejor prestación del servicio (nums. 1 y 2); la representación de los usuarios *ante las autoridades competentes* para que sancionen a las empresas o a sus empleados por faltas relacionadas con los clientes (num. 5); mediar (que es diferente a resolver o sancionar) en las peticiones colectivas con el fin de encontrar soluciones oportunas y evitar que las controversias trasciendan a otras instancias, con mayores costos para las partes y la sociedad en general (num. 6); y denunciar o solicitar la imposición de multas (nums. 7 y 9) a las autoridades competentes ante infracciones cometidas por las empresas.

Debe señalarse que en la Sentencia C-263 de 1996, la Corte Constitucional revisó la competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos para resolver en apelación los recursos de los usuarios. Dijo la Corte en esa oportunidad:

*d) El conocimiento del recurso de apelación por la Superintendencia, no resulta por lo dicho ajeno a sus funciones de control, inspección y vigilancia, porque estas pueden perfectamente aunarse con las que conciernen al régimen de protección de los derechos de los usuarios. En efecto, las normas acusadas institucionalizan una forma de control funcional que se ejerce sobre los actos de las empresas y entidades prestatarias de los servicios públicos domiciliarios, que implica un poder de revisión o reexamen de las decisiones adoptadas por estas con el fin de verificar si dichas decisiones se ajustan o no a la legalidad, esto es, al marco normativo que deben acatar; el cual está constituido, por la Constitución, la ley, las regulaciones generales del Gobierno sobre administración y control de su eficiencia, las disposiciones regionales o locales que se hayan expedido sobre tales servicios, y los reglamentos internos del servicio, adoptados por las entidades prestatarias de este, e igualmente a las estipulaciones del respectivo contrato.*

Conforme a la posición transcrita, es importante precisar que el recurso de apelación “añua” la función de control con las funciones “que conciernen al régimen de protección de los derechos de los usuarios”,

de manera que claramente son funciones distintas, aunque se complementen, pero el recurso de apelación no es propiamente un mecanismo de control sino de protección al consumidor. De hecho, es común que la función de control se ejerza mediante actuaciones administrativas o investigaciones, tendientes a establecer el incumplimiento de las normas a las que están sujetas las empresas para la prestación del servicio, de las cuales podría derivarse una reparación para los usuarios cuyos derechos hayan sido vulnerados, sin que para el efecto la revisión deba hacerse caso por caso, como ocurre con el recurso de apelación.

#### D. El derecho a reclamar de los usuarios

Si el primer derecho de los usuarios es recibir un servicio de buena calidad, el segundo debería ser el de presentar quejas por la mala prestación del servicio, pero resulta erróneo suponer que todos los usuarios tienen conocimiento de sus derechos. Es cierto que el ordenamiento jurídico prevé la existencia de procedimientos para presentar reclamaciones por la prestación de los servicios públicos, especialmente contra las facturas, pero la posibilidad de presentar reclamaciones no garantiza una respuesta oportuna y adecuada a las pretensiones de los usuarios.

Al modificar el artículo 152 de la Ley de Servicios Públicos, se fortalece la posición de los usuarios frente a la empresa, reiterando algunas disposiciones que ya existen y complementándolas, por ejemplo, al exigir que se entregue un número de radicación al usuario con el fin de que pueda hacerle seguimiento sin que tenga que acudir personalmente para conocer la situación de sus peticiones. Asimismo, se corrigen algunas contradicciones que tiene la propia ley, como ocurre con el inciso final del artículo 152, el cual dispone que “[*as normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela*”, es decir, bajo las reglas del Derecho Privado; mientras el inciso final del artículo 153 señala que [*as peticiones y recursos serán tratados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición*”, es decir, con base en el Código Contencioso Administrativo.

También se establece que cualquier manifestación de inconformidad con la factura debe ser entendida por la empresa como un recurso. De esta manera se simplifican los procesos y se agiliza para beneficio de ambas partes la solución de sus diferencias, pues actualmente es necesario presentar una reclamación, después el recurso de reposición y, posteriormente, el de apelación para concluir esta especie vía gubernativa, con términos y condiciones diferentes para cada acto.

Así mismo, en defensa de los usuarios se señalan expresamente los casos en que la factura presta mérito ejecutivo, norma que guarda correspondencia con el artículo 62 del Código Contencioso Administrativo. De esta manera se fija con claridad el momento en el cual la empresa puede iniciar las acciones judiciales correspondientes para obtener el pago de lo debido sin abusar de ese derecho, pues es conocido que muchas veces las empresas cohesionan a los usuarios mediante etapas que denominan de “cobro prejurídico” para forzar al usuario a pagar, aun cuando existan reclamaciones pendientes de resolver.

#### E. Tarifas

El capítulo final reproduce una parte del Decreto 2696 de 2004, actualmente vigente, especialmente en cuanto al procedimiento para la adopción de las fórmulas tarifarias. La norma en mención contempla la obligación para las comisiones de regulación de realizar un estudio con suficiente anticipación para determinar las bases sobre las cuales se fijarán las nuevas fórmulas tarifarias.

De esta manera se busca que las comisiones de regulación respondan ante los usuarios por las tarifas que fijen y que, correlativamente, los usuarios participen en estas decisiones y puedan verificar que no deben pagar por costos ineficientes de las empresas, producto de su mala administración, política de transparencia que debe integrar la política del Estado en materia de servicios públicos y no quedar sujeta a la discreción del poder Ejecutivo, como resultado de cambios de gobierno.

#### F. Aplicación de la figura a los servicios de telecomunicaciones (telefonía móvil, PCS, internet)

Las ventajas que ofrece este mecanismo de protección de los usuarios frente al régimen actual, también puede extenderse a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, como la telefonía móvil celular, los Sistemas de Comunicación Personal, PCS, internet y otros servicios que tienen como característica común que son de consumo masivo, las relaciones de consumidor se basan en contratos de condiciones uniformes y las normas que los rigen en esta materia contemplan mecanismos similares para interponer reclamaciones ante las empresas y las autoridades.

Es importante mencionar el alto crecimiento de la telefonía móvil, las reclamaciones pueden ahogar a entidades como la Superintendencia de Industria y Comercio, que solamente en el primer semestre de 2006 recibió 132.097 quejas, de manera que el Defensor del Usuario contribuiría a resolver los problemas en su origen, mediante fórmulas preventivas que no simplemente se quedan en sanciones sino que corrijan los problemas y eviten que se repitan.

#### G. Revisión del proyecto aprobado por la Comisión Sexta Constitucional Permanente

Por cuando cada título del proyecto solo incluye un capítulo, se propone la eliminación de esta subdivisión, manteniendo solamente la división por títulos, de acuerdo con el tema al que cada grupo de artículos se refiere.

Precisado este aspecto, se procede a presentar el texto para su aprobación, con los cambios propuestos, como se explica a continuación:

#### PLIEGO DE MODIFICACIONES AL PROYECTO DE LEY NUMERO 090 DE 2006 CAMARA

*por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario.*

#### T I T U L O I

#### PRINCIPIOS GENERALES

**1. Artículo 1º. Objeto.** Como se explicó, resulta conveniente mantener un sistema de protección a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones no domiciliarios similar al de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

En consecuencia, el artículo 1º quedará así:

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISIÓN SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICIÓN
<b>Artículo 1º. Objeto.</b> Esta ley establece el régimen general de protección al usuario y el sistema del Defensor del Usuario de los servicios públicos domiciliarios y demás servicios sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sin menoscabo de los derechos consagrados en otras disposiciones sobre la materia, las cuales lo complementan y deberán aplicarse de manera armónica.	<b>Artículo 1º. Objeto.</b> Esta ley establece el régimen general de protección al usuario y el sistema del Defensor del Usuario de los servicios públicos domiciliarios y demás servicios sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sin menoscabo de los derechos consagrados en otras disposiciones sobre la materia, las cuales lo complementan y deberán aplicarse de manera armónica.
<b>Parágrafo.</b> Los servicios de comunicación personal –PCS-, la telefonía móvil celular, los servicios de acceso troncalizado y los servicios de valor agregado y telemáticos estarán sujetos al régimen de protección al usuario, contenido en esta ley.	<b>Parágrafo.</b> Los servicios de comunicación personal –PCS-, la telefonía móvil celular, los servicios de acceso troncalizado y los servicios de valor agregado y telemáticos estarán sujetos al régimen de protección al usuario, contenido en esta ley.

En relación con estos servicios, se entenderá que las funciones que en esta ley se asignan a la Superintendencia de Servicios Públicos se refieren a la Superintendencia de Industria y Comercio.

(Se elimina).

**2. Artículo 2º. *Fines del Estado.*** No hubo cambios.

**TEXTO COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES**

**Artículo 2º. *Fines del Estado.*** El Estado tiene la obligación de garantizar la eficiencia, calidad y cobertura en la prestación de los servicios públicos, para lo cual es fundamental atender las peticiones, quejas y recursos de los usuarios, promover su participación y apoyarlos ante las autoridades y las empresas de servicios públicos cuando sus peticiones sean justas, y velar por la debida protección de sus derechos.

**3. Artículo 3º. *Derechos de los usuarios.*** Se elimina el numeral 3 y se modifican los numerales 1, 5 con el fin de permitir que se mantenga el recurso de apelación en la Superintendencia de Servicios Públicos.

TEXTO COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Artículo 3º. <i>Derechos de los usuarios.</i></b> Además de los derechos consagrados en la Ley 142 de 1994, el Estatuto de Protección al Consumidor y en las demás leyes o estatutos generales sobre la materia, los usuarios de servicios públicos tienen los siguientes derechos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas de servicios públicos y ante el Defensor del Usuario, obtener pronta y eficaz solución e impugnar las decisiones de la empresa ante el Defensor del Usuario.</li> <li>2. Presentar quejas y denuncias ante la Superintendencia de Servicios Públicos contra las empresas de servicios públicos y el Defensor del Usuario por violaciones al régimen de protección al usuario o por incumplimiento de sus deberes.</li> <li>3. Acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos para resolver conforme a Derecho y de manera oportuna, las diferencias que tengan con las empresas de servicios públicos.</li> <li>4. Conocer el monto de los subsidios y contribuciones aplicados a cada servicio. En las facturas deben discriminarse los porcentajes y valores cobrados como contribución o aplicados como subsidio.</li> <li>5. A que le cobren el servicio de manera proporcional a la calidad y continuidad recibida. La Superintendencia de Servicios Públicos podrá ordenar a las empresas la devolución de las sumas facturadas al usuario cuando se presenten fallas en la calidad o continuidad del servicio.</li> </ol> <p><b>Parágrafo.</b> Los derechos de los usuarios prevalecerán en la interpretación de cualquier cláusula o norma aplicable al servicio. Las normas del Régimen de Protección al Usuario son de orden público y, en caso de conflicto con otras disposiciones, se preferirá la interpretación que resulte más favorable a las pretensiones del usuario.</p>	<p><b>Artículo 3º. <i>Derechos de los usuarios.</i></b> Además de los derechos consagrados en la Ley 142 de 1994, el Estatuto de Protección al Consumidor y en las demás leyes o estatutos generales sobre la materia, los usuarios de servicios públicos tienen los siguientes derechos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas de servicios públicos. El recurso de reposición contra las decisiones de las empresas será conocido por el Defensor del Usuario y el de apelación por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</li> <li>2. Presentar quejas y denuncias ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra las empresas de servicios públicos y el Defensor del Usuario por violaciones al régimen de protección al usuario o por incumplimiento de sus deberes.</li> <li>(Se elimina).</li> <li>3. Conocer el monto de los subsidios y contribuciones aplicados a cada servicio. En las facturas deben discriminarse los porcentajes y valores cobrados como contribución o aplicados como subsidio.</li> <li>4. A que le cobren el servicio de manera proporcional a la calidad y continuidad recibida, de acuerdo con las metodologías determinadas para ello por la respectiva comisión de regulación. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá ordenar a las empresas la devolución de las sumas facturadas al usuario cuando se presenten fallas en la calidad o continuidad del servicio.</li> </ol> <p><b>Parágrafo.</b> Los derechos de los usuarios prevalecerán en la interpretación de cualquier cláusula o norma aplicable al servicio. Las normas del Régimen de Protección al Usuario son de orden público y, en caso de conflicto con otras disposiciones, se preferirá la interpretación que resulte más favorable a las pretensiones del usuario.</p>

**4. Artículo 4º.** Se elimina al final del numeral 4 la expresión: “*sin que haya lugar a cobros adicionales para el usuario por este concepto*”, por cuanto es necesario reconocer los costos del mantenimiento como parte de los costos de operación de las empresas, con el fin de asegurar los recursos

suficientes para que este y otros procesos se hagan en forma adecuada y, en últimas, para que las empresas sean sostenibles financieramente.

Así mismo, se presentaba una contradicción en el numeral 7 con el artículo 13 del proyecto, que prevé que sea la Superintendencia de Servicios Públicos y no las comisiones de regulación la que defina los indicadores de gestión en relación con la atención de los usuarios, por cuanto se considera que la Superintendencia de Servicios Públicos tiene un nivel de especialización por sus funciones, que permite afirmar que esa entidad tiene un mejor conocimiento del tema y que, al coordinar estas funciones, puede establecer una estrategia integral para mejorar las condiciones de atención de los usuarios.

También se modifica el numeral 3, con el fin de permitir que se mantenga el recurso de apelación en la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por tanto, integrando el texto que se propone, el artículo señalado quedará así:

TEXTO COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Artículo 4º. <i>Obligaciones especiales.</i></b> En adición a las obligaciones establecidas para las empresas de servicios públicos en la presente ley y en las de carácter general de protección al consumidor, quienes presten servicios públicos tendrán las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporcionar los recursos para el funcionamiento del Defensor del Usuario.</li> <li>2. Suministrar oportunamente y a su costa la información, documentos o pruebas requeridos por el Defensor del Usuario y la Superintendencia de Servicios Públicos, y abstenerse de realizar cualquier acto que obstaculice su labor.</li> <li>3. Dar cumplimiento a las decisiones del Defensor del Usuario, en las condiciones y dentro del término señalado en las mismas.</li> <li>4. Asegurarse de la exactitud de las mediciones de los consumos de los usuarios de los servicios públicos y la confiabilidad de los instrumentos utilizados, cuyo mantenimiento será responsabilidad de las empresas de servicios públicos, <i>sin que haya lugar a cobros adicionales para el usuario por este concepto</i>.</li> <li>5. Suministrar información correcta, suficiente, precisa y que no induzca a error a los usuarios, respecto de sus derechos y los procedimientos para solicitar su protección, la cual deberá ser incorporada en las facturas y respuestas de las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR).</li> <li>6. Responder en forma respetuosa, precisa y clara las PQR que presenten los usuarios de los servicios públicos.</li> <li>7. Cumplir con los indicadores de atención al usuario en los niveles señalados por las comisiones de regulación.</li> <li>8. Adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones de seguridad en la prestación de los servicios públicos y en la operación de las redes, proteger el medio ambiente, utilizar de manera racional los recursos naturales, velando por su conservación y desarrollo sostenible.</li> </ol> <p><b>Artículo 4º. <i>Obligaciones especiales.</i></b> En adición a las obligaciones establecidas para las empresas de servicios públicos en la presente ley y en las de carácter general de protección al consumidor, quienes presten servicios públicos tendrán las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporcionar los recursos para el <b>buen funcionamiento</b> del Defensor del Usuario.</li> <li>2. Suministrar oportunamente y a su costa la información, documentos o pruebas requeridos por el Defensor del Usuario y la Superintendencia de Servicios Públicos, y abstenerse de realizar cualquier acto que obstaculice su labor.</li> <li>3. Dar cumplimiento a la <u>decisión por medio de la cual el Defensor del Usuario resuelve el recurso de reposición contra las decisiones de la empresa, en las condiciones</u> y dentro del término señalado en las mismas.</li> <li>4. Asegurarse de la exactitud de las mediciones de los consumos de los usuarios de los servicios públicos y la confiabilidad de los instrumentos utilizados, cuyo mantenimiento será responsabilidad de las empresas de servicios públicos.</li> <li>5. Suministrar información correcta, suficiente, precisa y que no induzca a error a los usuarios, respecto de sus derechos y los procedimientos para solicitar su protección, la cual deberá ser incorporada en las facturas y respuestas de las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR).</li> <li>6. Responder en forma respetuosa, precisa y clara las PQR que presenten los usuarios de los servicios públicos.</li> <li>7. Cumplir con los indicadores de atención al usuario en los niveles señalados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</li> <li>8. Adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones de seguridad en la prestación de los servicios públicos y en la operación de las redes, proteger el medio ambiente, utilizar de manera racional los recursos naturales, velando por su conservación y desarrollo sostenible.</li> </ol>	<p><b>Artículo 4º. <i>Obligaciones especiales.</i></b> En adición a las obligaciones establecidas para las empresas de servicios públicos en la presente ley y en las de carácter general de protección al consumidor, quienes presten servicios públicos tendrán las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporcionar los recursos para el <b>buen funcionamiento</b> del Defensor del Usuario.</li> <li>2. Suministrar oportunamente y a su costa la información, documentos o pruebas requeridos por el Defensor del Usuario y la Superintendencia de Servicios Públicos, y abstenerse de realizar cualquier acto que obstaculice su labor.</li> <li>3. Dar cumplimiento a la <u>decisión por medio de la cual el Defensor del Usuario resuelve el recurso de reposición contra las decisiones de la empresa, en las condiciones</u> y dentro del término señalado en las mismas.</li> <li>4. Asegurarse de la exactitud de las mediciones de los consumos de los usuarios de los servicios públicos y la confiabilidad de los instrumentos utilizados, cuyo mantenimiento será responsabilidad de las empresas de servicios públicos.</li> <li>5. Suministrar información correcta, suficiente, precisa y que no induzca a error a los usuarios, respecto de sus derechos y los procedimientos para solicitar su protección, la cual deberá ser incorporada en las facturas y respuestas de las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR).</li> <li>6. Responder en forma respetuosa, precisa y clara las PQR que presenten los usuarios de los servicios públicos.</li> <li>7. Cumplir con los indicadores de atención al usuario en los niveles señalados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</li> <li>8. Adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones de seguridad en la prestación de los servicios públicos y en la operación de las redes, proteger el medio ambiente, utilizar de manera racional los recursos naturales, velando por su conservación y desarrollo sostenible.</li> </ol>

**5. Artículo 5º.** Con el fin de mantener la terminología utilizada en la ley de servicios públicos (artículos 128 a 132), se modifica la expresión “contratos de adhesión” por “contratos de condiciones uniformes”.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<b>Artículo 5º. Validez de los contratos de adhesión.</b> Los contratos de adhesión para la prestación de servicios públicos serán válidos una vez la empresa haya informado de manera suficiente, anticipada y expresamente al usuario sobre la existencia, efectos y alcance de sus condiciones. El contrato deberá redactarse en idioma castellano, en términos comprensibles para cualquier usuario y no podrá incluir espacios en blanco.	<b>Artículo 5º. Validez de los contratos de servicios públicos.</b> Los contratos de <u>condiciones uniformes</u> para la prestación de servicios públicos serán válidos una vez la empresa haya informado de manera suficiente, anticipada y expresa al usuario sobre la existencia, efectos y alcance de sus condiciones. El contrato deberá redactarse en idioma castellano, en términos comprensibles para cualquier usuario y no podrá incluir espacios en blanco.
Las empresas de servicios públicos están obligadas a entregar copia del contrato a más tardar dentro de los tres días siguientes a su suscripción o cuando lo solicite el usuario.	Las empresas de servicios públicos están obligadas a entregar copia del contrato a más tardar dentro de los tres días siguientes a su suscripción o cuando lo solicite el usuario.

**6. Artículo 6º.** Se corrige un error de redacción, cambiando la expresión “redeclaración” por “declaración”.

**Artículo 6º.** Adiciónese un párrafo al artículo 133 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**“Parágrafo.** Se consideran ineficaces de pleno derecho y se tendrán por no escritas, sin necesidad de declaración judicial, las cláusulas a que se refieren los numerales 133.1, 133.3, 133.6, 133.9, 133.11, 133.17 de la Ley 142 de 1994.

Sin perjuicio de que la ineficacia de las cláusulas abusivas anteriormente señaladas opere de pleno derecho, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de oficio o a petición de cualquier interesado, podrá ordenar la corrección de los contratos y sancionar a las empresas que las hubieran incluido, además de ordenar las reparaciones a que haya lugar”.

**7. Artículo 7º.** De este artículo se elimina el tercer párrafo para evitar que existan funciones de naturaleza distinta en cabeza del mismo órgano.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
T I T U L O II SISTEMA DEL DEFENSOR DEL USUARIO	T I T U L O II SISTEMA DEL DEFENSOR DEL USUARIO

**Artículo 7º. El Sistema del Defensor del Usuario.** El Sistema del Defensor del Usuario tiene por finalidad proteger los derechos de los usuarios y garantizar que sus intereses sean debidamente atendidos por las autoridades administrativas y el prestador del servicio público.

El Defensor del Usuario procurará la efectiva solución de los conflictos entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos y el mejoramiento continuo de los procesos de atención de los usuarios, con independencia e imparcialidad.

**El Defensor del Usuario podrá fungir como un mecanismo alternativo de solución de conflictos en los asuntos que los usuarios sometan a su decisión, siempre y cuando no haya conocido de ellos en vía gubernativa.**

(Se elimina).

**8. Artículo 8º. Defensor del Usuario.** Se propone la modificación de los numerales 3 y 4, con el fin de precisar que las actuaciones del Defensor, antes que ser de control, son un mecanismo de protección de los usuarios y se incluye un párrafo que no estaba en el texto aprobado en primer debate por la Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes.

Numeral 9. Finalmente, se revisó esta facultad y se concluyó que podría generar problemas en relación con la gestión de los recursos humanos al interior de la empresa.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<b>Artículo 8º. Defensor del Usuario.</b> El Defensor del Usuario ejercerá de manera autónoma las siguientes funciones:	<b>Artículo 8º. Defensor del Usuario.</b> El Defensor del Usuario ejercerá de manera autónoma las siguientes funciones:

1. Proponer a las empresas y a las autoridades competentes, las políticas y las medidas correctivas que tiendan a mejorar la prestación de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus usuarios, con el fin de procurar el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

2. Hacer las recomendaciones y observaciones a las autoridades y a los prestadores de servicios públicos en caso de amenaza o violación a los derechos de los usuarios. El Defensor podrá hacer públicas tales recomendaciones.

3. Resolver dentro del término legal los recursos de apelación que los usuarios interpongan contra las decisiones de los prestadores de servicios públicos, de conformidad con el procedimiento señalado en la presente ley, ordenando las medidas correctivas a que haya lugar.

4. Ordenar la efectividad del silencio administrativo positivo cuando los prestadores de servicios públicos no lo hicieren directamente e informar de este hecho a la Superintendencia de Servicios Públicos.

5. Conocer de las quejas y reclamaciones elevadas por los usuarios con fundamento en haber sufrido un trato irrespetuoso, negligente o no ajustado a la ley por parte del prestador de servicios públicos, que no hayan sido conocidas en instancia administrativa o judicial y representar a los usuarios para que se sancione al prestador de servicios públicos y disciplinariamente a quienes cometan la falta. El Defensor del Usuario podrá guardar reserva sobre la fuente de su información y no estará obligado a revelarla, salvo por orden judicial.

(Se elimina).

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION	TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p>6. Mediar en las peticiones colectivas formuladas a los prestadores de servicios públicos o a las autoridades del sector.</p> <p>7. Denunciar las irregularidades en la prestación del servicio o en la atención de los usuarios cuando tales conductas puedan afectarlos, aportar las pruebas que considere pertinentes, y recibir respuestas sobre el resultado de las actuaciones. El Defensor del Usuario guardará reserva sobre la fuente de su información y no estará obligado a revelarla, salvo por orden judicial.</p> <p>8. Informar y hacer seguimiento sobre el cumplimiento por parte del prestador de servicios públicos de sus decisiones y de las instrucciones de la Superintendencia de Servicios Públicos y, en especial, de las medidas correctivas ordenadas por esta, así como solicitar ante la misma la imposición de multas sucesivas al operador por el incumplimiento de lo ordenado en sus decisiones.</p> <p>9. Designar los empleados a su cargo.</p> <p>10. Elaborar y presentar al prestador de servicios públicos un presupuesto y los requerimientos físicos necesarios para su funcionamiento y ordenar los gastos correspondientes.</p> <p>11. Designar delegados de acuerdo con el reglamento que expida la Superintendencia de Servicios Públicos.</p> <p>12. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos toda la información que solicite sobre su gestión.</p>	<p>5. Mediar en las peticiones colectivas formuladas a los prestadores de servicios públicos o a las autoridades del sector.</p> <p>6. Denunciar las irregularidades en la prestación del servicio o en la atención de los usuarios cuando tales conductas puedan afectarlos, aportar las pruebas que considere pertinentes, y recibir respuestas sobre el resultado de las actuaciones. El Defensor del Usuario guardará reserva sobre la fuente de su información y no estará obligado a revelarla, salvo por orden judicial.</p> <p>7. Informar y hacer seguimiento sobre el cumplimiento por parte del prestador de servicios públicos de sus decisiones y de las instrucciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y, en especial, de las medidas correctivas ordenadas por esta, así como solicitar ante la misma la imposición de multas sucesivas al operador por el incumplimiento de lo ordenado en sus decisiones.</p> <p>8. Elaborar y presentar al prestador de servicios públicos un presupuesto, los requerimientos físicos necesarios para su funcionamiento y ordenar los gastos correspondientes. (Se elimina).</p> <p>9. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios toda la información que solicite sobre su gestión.</p>	<p>A las comisiones de regulación asistirán el Superintendente de Servicios Públicos o el Superintendente Delegado para el respectivo servicio y un representante de los usuarios elegido entre ellos mismos para un período de dos años. El gobierno reglamentará su elección mediante un proceso democrático. El Superintendente y el Defensor de los Usuarios asistirán únicamente con voz".</p>	<p>A las comisiones de regulación asistirán el Superintendente de Servicios Públicos o el Superintendente Delegado para el respectivo servicio y un <u>Defensor de los usuarios de servicios públicos</u>, elegido entre ellos para cada comisión, por un período de dos años. El gobierno reglamentará su elección <u>para que se realice</u> mediante un proceso democrático. El Superintendente y el Defensor de los Usuarios asistirán únicamente con voz.</p>
<p><b>9. Artículo 9º. Participación en las comisiones de regulación.</b> Se realizan unos cambios en la redacción del inciso final, para mayor claridad del texto.</p>			<p><b>10. Artículo 10. Calidades y designación del Defensor del Usuario.</b> Para facilitar la discusión del artículo, se propone dividirlo. En un primer artículo se trata lo relacionado con las calidades y designación del Defensor del Usuario, precisando en la ponencia para segundo debate en qué consiste la "experiencia específica" a la que se refiere el proyecto aprobado en la Comisión Sexta Constitucional Permanente, para señalar que sería la relacionada con la defensa de los derechos de los ciudadanos, judicatura, servicios públicos u órganos de control.</p> <p>Se propone eliminar el fondo-cuenta que tendría por objeto financiar el funcionamiento del Defensor del Usuario porque no resulta conveniente debilitar a la Superintendencia de Servicios Públicos, quitándole una parte considerable de sus ingresos para este efecto, cuando en la práctica, el Defensor del Usuario viene a sustituir a las actuales oficinas de PQR de las empresas de servicios públicos. Es de aclarar que el Defensor del Usuario tampoco representa gastos adicionales para las empresas, sin perjuicio de que deban tener una oficina de atención de reclamos en todos los municipios del país, como era la intención del artículo 153 de la Ley 142 de 1994, pero que ha quedado reducido en la mayoría de los casos, a las capitales de los departamentos, en desmedro de los derechos de los usuarios.</p>
<p><b>ARTÍCULO 9º. Participación en las comisiones de regulación.</b> Modifíquese el artículo 71 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:</p> <p><b>"Artículo 71. Composición.</b> Las comisiones de regulación estarán integradas por:</p> <p>71.1. El ministro respectivo o su delegado, quien la presidirá.</p> <p>71.2. El director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.</p> <p>71.3. Un número de expertos de dedicación exclusiva, designados por el Presidente de la República para períodos de cuatro años, reelegibles y no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa. Uno de ellos en forma rotativa ejercerá las funciones de coordinador de acuerdo con el reglamento interno.</p>			<p><b>ARTÍCULO 9º. Participación en las comisiones de regulación.</b> Modifíquese el artículo 71 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:</p> <p><b>Artículo 71. Composición.</b> Las comisiones de regulación estarán integradas por:</p> <p>71.1. El ministro respectivo o su delegado, quien la presidirá.</p> <p>71.2. El director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.</p> <p>71.3. Un número de expertos de dedicación exclusiva, designados por el Presidente de la República para períodos de cuatro años, reelegibles y no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa. Uno de ellos en forma rotativa ejercerá las funciones de coordinador de acuerdo con el reglamento interno.</p>
<p><b>Artículo 10. Designación y calidades del Defensor del Usuario.</b> Para ser Defensor del Usuario se requiere ser profesional universitario con mínimo cinco años de experiencia específica.</p>			<p><b>Artículo 10. Calidades y designación del Defensor del Usuario.</b> Para ser Defensor del Usuario se requiere ser profesional universitario, con mínimo cinco años de experiencia específica <u>en defensa de los derechos de los ciudadanos, judicatura, servicios públicos u órganos de control</u>. (Se elimina).</p>

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION	TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<b>Parágrafo.</b> El Defensor del Usuario, será elegido entre aspirantes de los mismos usuarios de los servicios públicos, por conducto de méritos. La elección de este, se dará públicamente bajo la marcación de desprendibles anexos a las facturas de pago del servicio público, esta se realizará dentro de los tres (3) primeros meses del año, por un período de cinco (5) años a partir de su elección, de no poder culminar su período por inhabilidades u otras causas, lo sucederá el candidato que haya obtenido la segunda mayor votación y así sucesivamente. ( <i>El procedimiento para su designación se revisa en un artículo nuevo</i> )	El Defensor del Usuario será de dedicación exclusiva, elegido para un período de tres (3) años. De no poder culminar su período por inhabilidades u otras causas, lo sucederá el candidato que haya obtenido la segunda mayor votación y así sucesivamente. ( <i>El procedimiento para su designación se revisa en un artículo nuevo</i> )	<b>Parágrafo 1º.</b> Quien haya sido seleccionado y designado como Defensor del Usuario, no podrá tener vinculación laboral, comercial ni profesional por sí o por interpuesta persona, con la o las empresas de servicios públicos donde prestó sus servicios, ni ejercer cargos de elección popular dentro del territorio donde presta servicios la empresa, dentro del año siguiente al término del referido período.	<b>Parágrafo.</b> Quien haya sido designado como Defensor del Usuario, no podrá tener vinculación laboral, comercial ni profesional por sí o por interpuesta persona, con la o las empresas de servicios públicos donde prestó sus servicios, ni ejercer cargos de elección popular dentro del territorio donde presta servicios la empresa, dentro del año siguiente al término del referido período.
Por tanto, el artículo se remunera y queda así:			
<p><b>Artículo 12. Inhabilidades e incompatibilidades del Defensor del Usuario.</b> No podrá ser designado como Defensor del Usuario quien se halle incurso en cualquiera de las inhabilidades o incompatibilidades que a continuación se señalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quienes hayan sido condenados por delito sancionado con pena privativa de la libertad, excepto cuando se trate de delitos políticos o culposos, salvo que estos últimos hayan afectado la administración pública.</li> <li>2. Quienes se hallen en interdicción judicial, inhabilitados por una sanción disciplinaria o penal, suspendidos en el ejercicio de su profesión o excluidos de esta.</li> <li>3. Los que de conformidad con la ley hayan sido declarados incapaces para el ejercicio de funciones públicas.</li> <li>4. Quienes dentro del año inmediatamente anterior sean o hayan sido representantes legales, miembros de juntas o consejos directivos, funcionarios o empleados en cargos de dirección y confianza de una empresa de servicios públicos, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad o primero civil.</li> <li>5. Quienes posean acciones o cuotas de interés en una empresa de servicios públicos, y quienes posean más del 10% del capital de sociedades que tengan participación accionaria o de cuotas con este, antes de transcurrir un año de terminada su relación con la empresa, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.</li> </ol> <p>Los funcionarios de la Oficina del Defensor del Usuario estarán sujetos a las mismas reglas sobre conflictos de intereses inhabilidades e incompatibilidades previstas para los funcionarios de la Superintendencia de Servicios Públicos.</p>			
<p><b>12. Artículo nuevo. Faltas.</b> Se propone incluir un nuevo artículo que contempla las faltas que pueden afectar el debido desempeño del cargo por parte del Defensor del Usuario, las cuales coinciden con las que están previstas para los funcionarios de la rama judicial.</p> <p><b>Artículo 13. Faltas.</b> Son faltas a sus deberes y constituirán causal de mala conducta, que dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el artículo 81, numerales 81.1, 81.2 y 81.4 de la Ley 142 de 1994, las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar actividades ajenas al ejercicio de sus funciones durante la jornada de trabajo, salvo la docencia universitaria, investigación académica e intervenir a título personal en congresos y conferencias.</li> <li>2. Abandonar o suspender sus labores sin autorización previa.</li> <li>3. Omitir el cumplimiento de los términos legales para resolver las peticiones y recursos que le presenten los usuarios.</li> <li>4. Retardar o negar injustificadamente el despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que estén obligados.</li> <li>5. Participar en actividades que lleven a la interrupción o mengua de la prestación del servicio público.</li> </ol>			
<p>11. <b>Artículo 11.</b> Se corrige el parágrafo, utilizando la expresión “designado”, en lugar de “seleccionado y designado”, atendiendo a los cambios introducidos al respecto:</p>			

6. Realizar en el servicio o en la vida social actividades que puedan afectar la confianza del público u observar una conducta que pueda comprometer la dignidad de su cargo.
7. La embriaguez habitual o el uso de sustancias prohibidas por la ley.
8. Tomar interés directa o indirectamente en remates o ventas en pública subasta de bienes que se hagan en cualquier despacho judicial.
9. Dirigir felicitaciones o censura por sus actos públicos a funcionarios y a corporaciones oficiales.
10. Cualquier participación en procesos políticos electorales, salvo la emisión de su voto en elecciones generales.
11. Recibir cualquier tipo de remuneración de los interesados en un proceso, por actividades relacionadas con el ejercicio del cargo.
12. Aceptar de las partes o de sus apoderados o por cuenta de ellos, donaciones, obsequios, atenciones, agasajos o sucesión testamentaria en su favor o en favor de su cónyuge, o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

**13. Artículo 12. Garantía de imparcialidad.** Se mantiene el texto aprobado, sólo se renombra.

**Artículo 14. Garantía de imparcialidad.** Será aplicable al Defensor del Usuario en materia de recusación, impedimentos y procedimiento, lo señalado en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo. Sobre las recusaciones e impedimentos del Defensor del Usuario, conocerá el Superintendente de Servicios Públicos.

**Artículo 13. De la remoción.** Se elimina la primera causal de remoción por estar prevista como una falla que debe ser sancionada, de acuerdo con su gravedad, y no conducir *ipso facto* a la remoción.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISIÓN SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Artículo 13. De la remoción.</b> La Superintendencia de Servicios Públicos podrá ordenar la remoción del Defensor del Usuario de oficio o a solicitud de parte, cuando se presente alguna de las siguientes causales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando de manera reiterada omite el cumplimiento de los términos legales.</li> <li>2. Cuando sus decisiones, de manera reiterada, contrarien las instrucciones de la Superintendencia de Servicios Públicos o las normas a las que están sujetas sus actuaciones.</li> <li>3. Cuando omita el cumplimiento de las funciones legales.</li> <li>4. Cuando sobrevenga una inhabilidad o incompatibilidad.</li> <li>5. Cuando se encuentre falsedad en la información suministrada para su designación.</li> <li>6. Cuando el Defensor del Usuario incumpla los indicadores de gestión que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos.</li> </ol>	<p><b>Artículo 15. De la remoción.</b> La Superintendencia de Servicios Públicos podrá ordenar la remoción del Defensor del Usuario de oficio o a solicitud de parte, cuando se presente alguna de las siguientes causales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando sus decisiones, de manera reiterada, contrarien las instrucciones de la Superintendencia de Servicios Públicos o las normas a las que están sujetas sus actuaciones.</li> <li>2. Cuando omita el cumplimiento de las funciones legales.</li> <li>3. Cuando sobrevenga una inhabilidad o incompatibilidad.</li> <li>4. Cuando se encuentre falsedad en la información suministrada para su designación.</li> <li>5. Cuando el Defensor del Usuario incumpla los indicadores de gestión que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos.</li> </ol>

**14. Artículo 14. Cesación en el ejercicio de sus funciones.** Se renombra y corrige la redacción del párrafo. Además se corrige un error en cuanto a la persona que puede aceptar la renuncia, pues siendo un empleado de la empresa, dicha facultad es de quien lo nombra.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISIÓN SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Artículo 14. Cesación en el ejercicio de sus funciones.</b> El Defensor del Usuario cesará en el ejercicio de sus funciones en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por incapacidad legal sobre viviente.</li> <li>2. Por orden de remoción de la Superintendencia de Servicios Públicos.</li> <li>3. Por renuncia debidamente aceptada por el Superintendente de Servicios Públicos. El plazo para la aceptación de la renuncia será máximo de treinta días hábiles contados a partir de su presentación. Vencido el mismo deberá hacer entrega del cargo al Superintendente de Servicios Públicos o a quien este indique.</li> <li>4. Si existe condena en firme por la comisión de un delito o sanción disciplinaria que imponga su destitución del cargo.</li> </ol>	<p><b>Artículo 16. Cesación en el ejercicio de sus funciones.</b> El Defensor del Usuario cesará en el ejercicio de sus funciones en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por incapacidad legal sobre viviente.</li> <li>2. Por orden de remoción motivada de la Superintendencia de Servicios Públicos.</li> <li>3. Por renuncia debidamente aceptada <u>por quien ejerza la representación legal de la empresa, la cual será informada al mismo tiempo al Superintendente de Servicios Públicos.</u> El plazo para la aceptación de la renuncia será máximo de treinta días hábiles contados a partir de su presentación. <u>Mientras se determina quien lo sucederá, el cargo lo ejercerá de manera interina una de las personas que integre la oficina del Defensor del Usuario.</u></li> <li>4. Si existe condena en firme por la comisión de un delito o sanción disciplinaria que imponga su destitución del cargo.</li> </ol> <p><b>Parágrafo.</b> En los casos de remoción de inhabilidades e incompatibilidades, de remoción, de cesación de funciones y de renuncia, el Defensor del Usuario deberá ser sustituido por quien le suceda en estricto orden. De no ser esto posible, así como en el caso de declaración de deserto el concurso, corresponderá a la Superintendencia de Servicios Públicos efectuar la designación en interinidad de entre quienes integren la oficina del Defensor del Usuario respectiva, mientras se realiza un nuevo concurso.</p>
<p><b>Artículo 15. Presupuesto y remuneración.</b> Se divide el artículo en dos, uno relacionado con el presupuesto, respecto del cual también se propone una modificación para obligar a las empresas de servicios públicos a tener un delegado en todos los municipios donde prestan el servicio, con el fin de permitir que los usuarios puedan presentar reclamaciones, sin tener que desplazarse hasta las capitales de departamento, donde se encuentra la única sede de la oficina de PQR en muchos casos.</p>	<p>En el siguiente artículo se establece la remuneración, que estaba en el párrafo del texto aprobado en primer debate por la Comisión Sexta de la Cámara.</p>
TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISIÓN SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Artículo 15. Presupuesto y remuneración.</b> El representante legal será responsable de asegurar los recursos necesarios para el funcionamiento de la oficina del Defensor del Usuario. El incumplimiento de este deber dará lugar a la aplicación de lo establecido en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.</p>	<p><b>Artículo 17. Presupuesto.</b> El representante legal será responsable de asegurar los recursos necesarios para el funcionamiento de la oficina del Defensor del Usuario. El incumplimiento de este deber dará lugar a la aplicación de lo establecido en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.</p>

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION	TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p>Las empresas que presten varios servicios públicos domiciliarios podrán tener un solo Defensor del Usuario. El Defensor del Usuario deberá tener un delegado en aquellos municipios donde la empresa preste servicios a más de 50.000 usuarios. En todo caso, las empresas de servicios públicos deberán tener un delegado del Defensor del Usuario en la capital del departamento o en la ciudad con mayor número de usuarios de ese departamento.</p> <p><b>Parágrafo.</b> La remuneración del Defensor del Usuario será igual a 18 smlm para empresas que tengan más de 1.500.000 usuarios. En las empresas que tengan entre 500.000 y 1.500.000 usuarios recibirá una remuneración equivalente a 10 smlm y en las empresas de menos de 500.000 usuarios la remuneración será igual a 7 smlm.</p>	<p>Las empresas que presten varios servicios públicos domiciliarios podrán tener un solo Defensor del Usuario. El Defensor del Usuario deberá tener un delegado en aquellos municipios donde la empresa preste servicio:</p> <p><i>(El parágrafo se incluye con modificaciones a continuación como un artículo nuevo).</i></p>	<p><b>T I T U L O III FACTURACION</b></p> <p><b>Artículo 18.</b> Modifíquese el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:</p> <p><b>"Artículo 150. Mérito ejecutivo de las facturas.</b> Las facturas deben ser expedidas y remitidas a los usuarios en la oportunidad que la regulación defina o, en su defecto, en la que se establezca en el contrato de prestación de servicios. Al cabo de cinco meses de haberse prestado el servicio no se podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron oportunamente. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del usuario.</p> <p>Las facturas expedidas por las empresas de servicios públicos prestarán mérito ejecutivo, sin necesidad de la aceptación por el usuario en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transcurridos dos meses desde la fecha señalada en la factura para el pago oportunamente, sin que se hubiera presentado reclamo alguno.</li> <li>2. Vencido el término de quince (15) días para interponer el recurso ante el Defensor del Usuario, sin que se hubiese hecho uso del mismo.</li> <li>3. Cuando se comunica la decisión del Defensor al Usuario.</li> </ol>	<p><b>T I T U L O III FACTURACION</b></p> <p><b>Artículo 20.</b> Modifíquese el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:</p> <p><b>"Artículo 150. Mérito ejecutivo de las facturas.</b> Las facturas deben ser expedidas y remitidas a los usuarios en la oportunidad que la regulación defina o, en su defecto, en la que se establezca en el contrato de prestación de servicios. Al cabo de cinco meses de haberse prestado el servicio, no se podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaren oportunamente. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del usuario.</p> <p>Las facturas expedidas por las empresas de servicios públicos prestarán mérito ejecutivo, sin necesidad de la aceptación por el usuario en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transcurridos dos meses desde la fecha señalada en la factura para el pago oportunamente, sin que se hubiere presentado reclamo alguno.</li> <li>2. Vencidos los términos para interponer los recursos de reposición y de apelación, sin que se hubiere hecho uso de los mismos.</li> <li>3. Cuando se comunica la decisión del Defensor del Usuario, si no fue presentado recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o cuando esta comunica la decisión de apelación.</li> </ol>

**16. Artículo 16. Responsabilidad.** El artículo aprobado contemplaba que el Defensor del Usuario era responsable fiscal y disciplinariamente por los recursos de la oficina a su cargo, pero esta disposición resultaba contradictoria con el artículo 15 del proyecto aprobado por la Comisión Sexta de la Cámara, que prevé que los recursos deben ser asignados por el representante legal, de manera que el Defensor del Usuario no tiene funciones de ordenación de gasto, por lo que se propone eliminarlo.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Artículo 19. Responsabilidad.</b> El Defensor del Usuario será responsable fiscal y disciplinariamente por los recursos que constituyen el presupuesto de la oficina. Los recursos serán administrados por una entidad fiduciaria.</p>	(Se propone eliminarlo).

**17. Artículo 17 Sistema Unico de Información.** Se mantiene el texto aprobado.

**Artículo 19. Sistema Unico de Información.** El Sistema Unico de Información que administra la Superintendencia de Servicios Públicos contendrá información sobre los Defensores de los Usuarios, los vocales de control y los comités de desarrollo y control social, quienes deberán inscribirse ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

El SUI también incluirá información sobre las organizaciones que contemplen dentro de su objetivo colaborar con los usuarios para la defensa y conocimiento de sus derechos. El Sistema Único de Información divulgará los nombres y las direcciones de tales organizaciones, sin que la disponibilidad de esta información lo haga responsable por su idoneidad. Las relaciones entre tales organizaciones y los usuarios serán de exclusiva incumbencia de unas y otros y no generará responsabilidad alguna para la entidad.

Así mismo, en el SUI se publicarán los informes anuales que deben presentar el Defensor del Usuario y los auditores externos.

**18. Artículo 18.** Se cambia la expresión “recurso” por “reclamo” que está en el numeral 1, pues en sede de la empresa la primera instancia se denomina “reclamo” y el “recurso” se presenta ante el Defensor del Usuario. Se ajusta la redacción para permitir el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION	TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
		<p><b>T I T U L O IV RECLAMOS Y RECURSOS</b></p> <p>Se incluye en el título el concepto de “reclamos”.</p> <p><b>20. Artículo 20.</b> Se considera que los recursos del usuario no pueden limitarse a los actos de “negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación”, como actualmente contempla el artículo 152 de la Ley de Servicios Públicos, sino que debe extenderse a cualquier situación que pueda derivarse de la relación del usuario con la empresa, con la cual el usuario no se sienta conforme.</p>	<p><b>T I T U L O IV RECLAMOS Y RECURSOS</b></p> <p>Se incluye en el título el concepto de “reclamos”.</p> <p><b>20. Artículo 20.</b> Se considera que los recursos del usuario no pueden limitarse a los actos de “negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación”, como actualmente contempla el artículo 152 de la Ley de Servicios Públicos, sino que debe extenderse a cualquier situación que pueda derivarse de la relación del usuario con la empresa, con la cual el usuario no se sienta conforme.</p>

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Artículo 20.</b> Modifíquese el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:</p>	<p><b>Artículo 21.</b> Modifíquese el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:</p>

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION	TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>“Artículo 152. Derecho de petición, quejas y recursos.</b> Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.</p> <p>El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.</p> <p>No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.</p> <p>Las empresas deberán suministrar un número de radicación al usuario para que este pueda hacer seguimiento a sus peticiones, quejas o recursos por cualquier medio, incluso telefónico o electrónico, cuando esta alternativa esté disponible, de acuerdo con las condiciones de la empresa”.</p>	<p><b>“Artículo 152. Derecho de petición, reclamos y recursos.</b> Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.</p> <p>El reclamo y el recurso son actos del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.</p> <p>No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de reclamo oportuno.</p> <p>Las empresas deberán suministrar un número de radicación al usuario para que este pueda hacer seguimiento a sus peticiones, quejas o recursos por cualquier medio, incluso telefónico o electrónico, cuando esta alternativa esté disponible, de acuerdo con las condiciones de la empresa”.</p>	<p>La decisión del operador será motivada en Derecho y deberá pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades planteadas por el usuario. Cuando se discuta sobre la factura, la prestadora del servicio público deberá revisar todos los valores incluidos en la factura y explicar el procedimiento como se liquidaron.</p> <p>Realizado el pago de la factura podrá presentarse el recurso dentro de los cinco meses siguientes a la fecha señalada para el pago oportuno. Vencido este término no podrá presentarse el recurso alguno contra la factura”.</p>	<p>La decisión será motivada en Derecho y deberá pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades planteadas por el usuario. Cuando se discuta sobre la factura, el prestador del servicio público deberá revisar todos los valores incluidos en la factura y explicar el procedimiento como se liquidaron.</p> <p><u>En la comunicación de las decisiones de la empresa de servicios públicos o del Defensor del Usuario, deberá informarse acerca de los recursos que proceden contra estas, así como los términos para interponerlo”.</u></p>
<p><b>21. Artículo 21. Término para reclamar.</b> Se separan los temas que corresponden al reclamo, de los recursos de reposición y apelación. De esta manera, los incisos 2º, 3º y 5º del texto aprobado en primer debate, se trasladan al siguiente artículo, pero se incluye el deber de comunicar la procedencia de los recursos en la decisión sobre el reclamo, previsión que estaba en el artículo siguiente.</p>	<p><b>ARTÍCULO 22. Recurso ante el Defensor del Usuario.</b> Se incluyen los temas mencionados del artículo anterior, como son la informalidad en su presentación, sin que requiera abogado para actuar y sin que sea necesario presentar fundamentos de hecho y de derecho, cuyo conocimiento escapa a muchos de los usuarios.</p>	<p><b>TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES</b></p> <p><b>Artículo 22.</b> Modifíquese el artículo 156 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:</p> <p><b>“Artículo 156. Recurso ante el Defensor del Usuario.</b> Contra las decisiones de las empresas de servicios públicos procede el recurso de apelación ante el Defensor del Usuario, el cual podrá presentarse dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción de la decisión por el usuario.</p>	<p><b>ARTÍCULO 23. Recurso ante el Defensor del Usuario y de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.</b> Contra las decisiones de las empresas de servicios públicos procede el recurso de reposición ante el Defensor del Usuario y de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, los cuales podrán presentarse dentro de los quince días siguientes a la fecha de recibo de la decisión por el usuario.</p> <p><u>Para interponer el recurso no se requiere presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario, y podrá presentarse en forma verbal, escrita, telefónica, por fax o medios electrónicos.</u></p>
<p><b>TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES</b></p> <p><b>Artículo 21.</b> Modifíquese el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:</p> <p><b>“Artículo 154. Término para reclamar.</b> Dentro de los dos meses siguientes a la fecha prevista en la factura para el pago oportuno del respectivo servicio o servicios, podrá presentarse recurso de reposición contra la factura ante los prestadores de servicios públicos o de apelación ante el Defensor del Usuario.</p> <p>El recurso de apelación podrá interponerse directamente o en subsidio del de reposición. Para interponer el recurso no se requiere presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario y podrá presentarse en forma verbal, escrita, telefónica, por fax o medios electrónicos. Se entenderá que se interpone el recurso de reposición con la simple manifestación de inconformidad del usuario con la respuesta”.</p>	<p><b>ARTÍCULO 22. Recurso ante el Defensor del Usuario.</b> Modifíquese el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:</p> <p><b>“Artículo 154. Término para reclamar.</b> Dentro de los dos meses siguientes a la fecha prevista en la factura para el pago oportuno del respectivo servicio o servicios, el usuario podrá reclamar contra la factura ante los prestadores de servicios públicos.</p>	<p>En la comunicación de la decisión de la empresa de servicios públicos deberá informarse al usuario que contra la misma procede recurso de apelación ante el Defensor del Usuario, así como los términos para interponerlo.</p>	<p>Se entenderá que se interpone el recurso con la simple manifestación de inconformidad del usuario con la respuesta”.</p> <p><u>No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de reclamación oportunamente.</u></p> <p><u>Realizado el pago de la factura, podrá presentarse el recurso dentro de los cinco meses siguientes a la fecha señalada para el pago oportuno. Vencido este término, no podrá presentarse recurso alguno contra la factura.</u></p>
<p><b>23. Artículo 23. Silencio Administrativo Positivo.</b> Se amplía el marco de aplicación de la fecha en que la decisión sea puesta en el correo certificado a peticiones, quejas y reclamos. También se precisa el alcance de los efectos del silencio administrativo positivo. Se ajusta la</p>	<p><b>ARTÍCULO 23. Silencio Administrativo Positivo.</b> Se amplía el marco de aplicación de la fecha en que la decisión sea puesta en el correo certificado a peticiones, quejas y reclamos. También se precisa el alcance de los efectos del silencio administrativo positivo. Se ajusta la</p>		

redacción para permitir el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<b>Artículo 23.</b> Modifíquese el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: <i>“Artículo 158. Silencio Administrativo Positivo.</i> La empresa y el Defensor del Usuario responderán los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido en forma favorable a él.	<b>Artículo 24.</b> Modifíquese el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: <i>“Artículo 158. Silencio Administrativo Positivo.</i> La empresa responderá las peticiones y reclamos y el Defensor del Usuario, el recurso de reposición dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.
El recurso se entenderá resuelto en la fecha en que la decisión correspondiente sea puesta en correo certificado a la dirección suministrada por el usuario para notificaciones y en su defecto a la dirección de envío de la facturación.	Vencido este término sin que la empresa o el Defensor del Usuario, según corresponda, hayan resuelto <u>el reclamo</u> o el recurso, <u>salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas,</u> operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo, <u>sin necesidad de acto que así lo declare y se entenderá que la decisión ha sido resuelta en forma favorable para él.</u> Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de quince días hábiles, el Defensor del Usuario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Cuando el Defensor no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar para la empresa, sin perjuicio que esta adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto y el reconocimiento de los efectos del silencio. La Superintendencia adelantará la investigación contra el prestador, conforme a lo previsto en el Título VII de la Ley 142 de 1994.
Vencido este término sin que la empresa haya resuelto el recurso, queja o petición opera de pleno derecho el silencio administrativo positivo, el cual no requiere acto que así lo declare. La empresa de servicios públicos, dentro de los cinco días siguientes a la ocurrencia del silencio, deberá proceder a hacerlo efectivo mediante la adopción de las medidas que correspondan a una decisión favorable al peticionario.	El <u>reclamo</u> y el recurso se entenderán resueltos en la fecha en que la decisión correspondiente sea puesta en correo por mensajería especializada, a la dirección suministrada por el usuario para notificaciones y en su defecto a la dirección de envío de la facturación.
Si la empresa no hace efectivo el silencio administrativo, el usuario podrá solicitar al Defensor del Usuario que ordene a la empresa cumplir los efectos del silencio, petición que deberá ser resuelta en un término máximo de diez (10) días”.	(Se elimina)
TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<b>Artículo 24.</b> Modifíquese el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: <i>“Artículo 159. Decisión.</i> Las decisiones del Defensor del Usuario deberán motivarse en Derecho y pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades expresadas, y comunicarlas al usuario dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de su presentación. Como consecuencia de su decisión, el Defensor del Usuario podrá ordenar las medidas correctivas necesarias para la adecuada protección del usuario, tales como la devolución de las sumas que se hayan pagado en exceso, reconexión del servicio, modificación del contrato, inaplicación de las cláusulas abusivas y todas las demás tendientes a fanatizar la efectividad de sus derechos.	<b>Artículo 25.</b> Modifíquese el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: <i>“Artículo 159. Decisión.</i> Las decisiones de la empresa, del Defensor del Usuario y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios deberán motivarse en Derecho y pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades expresadas.
Contra la decisión del Defensor del Usuario no procede recurso alguno.	(Se elimina)
TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<b>Artículo 25. Favorabilidad.</b> La decisión del Defensor del Usuario no podrá ser más gravosa o desfavorable para el usuario frente a lo decidido por la empresa.	<b>Artículo 26. Favorabilidad.</b> La decisión del Defensor del Usuario y de la Superintendencia de Servicios Públicos no podrá ser más gravosa o desfavorable para el usuario frente a lo decidido por la empresa.
T I T U L O V	
SOLUCION DE CONFLICTOS Y FUNCIONES JUDICIALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	
<b>26. Artículo 26. Amigable composición.</b> Se considera conveniente no atribuir funciones judiciales a la Superintendencia, ni al Defensor del Usuario debido a que se mantiene el recurso de apelación en la primera, por lo que se propone eliminar los artículos correspondientes.	
PROYECTO APROBADO	PROPOSICION
<b>Artículo 26. Amigable composición.</b> El usuario y la empresa de servicios públicos podrán acordar que las diferencias entre ellos sean resueltas por el Defensor del Usuario como amigable componedor, siempre que el Defensor del Usuario no haya intervenido en el trámite de los recursos. En este caso, la decisión del Defensor del Usuario producirá los efectos legales relativos a la transacción.	(Se elimina)

**27. Artículo 27. Adopción de fórmulas tarifarias.** Se mantiene el texto ya aprobado, sólo se renumerá.

## TITULO V

### ADOPCION DE FORMULAS TARIFARIAS

**Artículo 27. Adopción de fórmulas tarifarias.** Cuando las comisiones de regulación adopten fórmulas tarifarias, deberán observar las siguientes reglas:

1. Antes de doce (12) meses de la fecha prevista para que termine la vigencia de las fórmulas tarifarias, la respectiva comisión de regulación deberá poner en conocimiento de las entidades prestadoras y de los usuarios, las bases sobre las cuales efectuará el estudio para determinar las fórmulas del período siguiente.

2. Las bases sobre las cuales se efectuará el estudio para determinar las fórmulas deberán cubrir como mínimo los siguientes puntos:

- a) Aspectos generales del tipo de regulación a aplicar;
- b) Aspectos básicos del criterio de eficiencia;
- c) Criterios para temas relacionados con costos y gastos;
- d) Criterios relacionados con calidad del servicio;
- e) Criterios para remunerar el patrimonio de los accionistas;
- f) Los demás criterios tarifarios contenidos en la ley.

3. Los resultados obtenidos del estudio que se adelante para la adopción de las fórmulas a las que se refiere el presente artículo, se harán públicos a medida que sean recibidos por la respectiva comisión de regulación, advirtiendo que son elementos de juicio para esta y que, en consecuencia, no la comprometen.

4. Tres (3) meses antes de la fecha prevista para que inicie el período de vigencia de las fórmulas tarifarias, se deberán hacer públicos en la página web de la comisión de regulación correspondiente los proyectos de metodologías y de fórmulas, los estudios respectivos y los textos de los proyectos de resoluciones.

Adicionalmente, la comisión de regulación deberá preparar un documento con una explicación en lenguaje sencillo sobre el alcance de la propuesta de fórmulas tarifarias. Este documento se remitirá a los Gobernadores, quienes se encargarán de divulgarlo. Este documento deberá contener una invitación para que los interesados consulten a través de la página Web de la comisión de regulación correspondiente, los proyectos de metodologías y de fórmulas, los estudios respectivos y los textos de los proyectos de resoluciones.

5. Cada comisión de regulación organizará consultas públicas, en distintos distritos y municipios, durante un período que comience en la misma fecha en que se remita la información a los Gobernadores y termine dos meses después. Las consultas públicas tendrán entre sus propósitos el de lograr la participación de los usuarios.

**28. Artículo 28. Consultas públicas.** Se mantiene el texto aprobado, se renumerá.

**Artículo 28. Consultas públicas.** Las consultas públicas que deben realizar las comisiones de regulación se sujetan a las siguientes reglas:

1. Serán convocadas por lo menos con diez (10) días de antelación, indicando el tema, la metodología, el día, la hora, el lugar de realización, el plazo y los requisitos de inscripción.

2. Podrán intervenir los representantes de las personas prestadoras de los servicios objeto de la decisión; los vocales de los comités de control social de los servicios públicos que fueron debidamente acreditados; los representantes legales de las ligas o de las asociaciones de consumidores; los representantes legales de las organizaciones gremiales; y los delegados de las universidades y centros de investigación y los usuarios.

3. Para intervenir, los interesados deberán inscribirse y radicar con una anticipación no inferior a dos días hábiles a su realización, el documento que servirá de base para su exposición, el cual deberá relacionarse directamente con la materia objeto de la consulta pública.

4. La consulta será grabada y esta grabación se conservará como memoria de lo ocurrido.

5. Una vez terminada la consulta, se levantará una memoria escrita en la cual se incorporarán los documentos presentados y los principales puntos que fueron objeto de debate.

6. Deberá elaborarse el documento final que servirá de base para la toma de la decisión y los integrantes de cada comisión de regulación evaluarán este documento, las memorias escritas de las consultas públicas, los comentarios, las informaciones, los estudios y las propuestas allegadas al procedimiento.

El documento contendrá las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas formuladas y evaluará las memorias escritas de las consultas públicas. Para tal efecto podrá agrupar las observaciones, sugerencias y propuestas alternativas en categorías de argumentos.

7. Cuando se expidan las resoluciones, en la parte motiva se hará mención del documento en el cual cada comisión de regulación revisó los comentarios recibidos y expuso las razones para desechar las observaciones, reparos y sugerencias que no se hayan incorporado. Durante el día hábil siguiente al de la publicación de la resolución correspondiente en el *Diario Oficial*, se hará público el documento al que se refiere este numeral.

**29. Artículo 29.** Se considera conveniente no atribuir funciones judiciales a la Superintendencia, ni al Defensor del Usuario debido a que se mantiene el recurso de apelación en la primera, por lo que se proponen eliminar los artículos correspondientes.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<b>Artículo 29.</b> Se tramitarán ante la Superintendencia de Servicios Públicos, mediante el procedimiento verbal sumario las acciones contra las decisiones del Defensor del Usuario, con causa en los recursos de los usuarios. Los estudiantes adscritos a los consultorios jurídicos de las facultades de derecho podrán litigar en causa ajena en estos procesos. Se podrá litigar en causa propia sin ser abogado, en los procesos de mínima cuantía.	(Se elimina).

**30. Artículo 30.** Se elimina la expresión “Independientemente del derecho del usuario a dar por terminado el contrato en cualquier momento y sin condición alguna”, porque puede contradecirse con el párrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994, norma que es fundamental para asegurar el saneamiento básico.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<b>Artículo 29.</b> Modifíquese el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 el cual quedará así: <b>Artículo 137. Reparación por falla en la prestación del servicio.</b> Independientemente del derecho del usuario a dar por terminado el contrato en cualquier momento y sin condición alguna. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente a las siguientes reparaciones:	<b>Artículo 29.</b> Modifíquese el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 el cual quedará así: <b>Artículo 137. Reparación por falla en la prestación del servicio.</b> La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente a las siguientes reparaciones:

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
137.1 A que se cobre lo efectivamente consumido, conforme a la continuidad y calidad debida. En el evento en que la estructura tarifaria contemple el cobro del cargo fijo, se deberá aplicar el descuento proporcional.	137.1 A que se cobre lo efectivamente consumido, conforme a la continuidad y calidad debida. En el evento en que la estructura tarifaria contemple el cobro del cargo fijo, se deberá aplicar el descuento proporcional.
137.2 A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.	137.2 A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.
No podrán acumularse a favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.	La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.
	No podrán acumularse a favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

**31. Artículo 30. Vigencia.** Corresponde al artículo 35 de acuerdo con la nueva numeración.

**Artículo 30. Vigencia.** La presente ley rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

#### IV PROPOSICION

En los anteriores términos rendimos ponencia y solicitamos a los miembros de la honorable Cámara de Representantes, aprobar el Proyecto de ley número 90 de 2006 Cámara, *por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario*, con el pliego de modificaciones y el texto propuesto para segundo debate.

De los honorables Congresistas,

Bérner León Zambrano Erazo (Coordinador); Buenaventura León León y Gema López de Joaqui, Ponentes.

#### V

#### TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE EN PLENARIA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES LEY NUMERO...

*por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario.*

#### T I T U L O I

#### PRINCIPIOS GENERALES

**Artículo 1º. Objeto.** Esta ley establece el régimen general de protección al usuario y el sistema del Defensor del Usuario de los servicios públicos domiciliarios y demás servicios sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sin menoscabo de los derechos consagrados en otras disposiciones sobre la materia, las cuales lo complementan y deberán aplicarse de manera armónica.

Parágrafo. Los Servicios de Comunicación Personal, PCS, la telefonía móvil celular, los servicios de acceso troncalizado y los servicios de valor agregado y telemáticos estarán sujetos al régimen de protección al usuario, contenido en esta ley.

**Artículo 2º. Fines del Estado.** El Estado tiene la obligación de garantizar la eficiencia, calidad y cobertura en la prestación de los servicios públicos, para lo cual es fundamental atender las peticiones, reclamos y recursos de los usuarios, promover su participación y apoyarlos ante las autoridades y las empresas de servicios públicos cuando sus peticiones sean justas, y velar por la debida protección de sus derechos.

**Artículo 3º. Derechos de los usuarios.** Además de los derechos consagrados en la Ley 142 de 1994, el Estatuto de Protección al Consumidor y en las demás leyes o estatutos generales sobre la materia, los usuarios de servicios públicos tienen los siguientes derechos:

1. Presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas de servicios públicos. El recurso de reposición contra las decisiones de las empresas será conocido por el Defensor del Usuario y el de apelación por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

2. Presentar quejas y denuncias ante la Superintendencia de Servicios Públicos contra las empresas de servicios públicos y el Defensor del Usuario por violaciones al régimen de protección al usuario o por incumplimiento de sus deberes.

3. Conocer el monto de los subsidios y contribuciones aplicados a cada servicio. En las facturas deben discriminarse los porcentajes y valores cobrados como contribución o aplicados como subsidio.

4. A que le cobren el servicio de manera proporcional a la calidad y continuidad recibida de acuerdo con las metodologías determinadas para ello por la respectiva Comisión de Regulación. La Superintendencia de Servicios Públicos podrá ordenar a las empresas la devolución de las sumas facturadas al usuario cuando se presenten fallas en la calidad o continuidad del servicio.

Parágrafo. Los derechos de los usuarios prevalecerán en la interpretación de cualquier cláusula o norma aplicable al servicio. Las normas del Régimen de Protección al Usuario son de orden público y, en caso de conflicto con otras disposiciones, se preferirá la interpretación que resulte más favorable a las pretensiones del usuario.

**Artículo 4º. Obligaciones especiales.** En adición a las obligaciones establecidas para las empresas de servicios públicos en la presente ley y en las de carácter general de protección al consumidor, quienes presten servicios públicos tendrán las siguientes:

1. Proporcionar los recursos para el buen funcionamiento del Defensor del Usuario.

2. Suministrar oportunamente y a su costa la información, documentos o pruebas requeridos por el Defensor del Usuario y la Superintendencia de Servicios Públicos, y abstenerse de realizar cualquier acto que obstaculice su labor.

3. Dar cumplimiento a la decisión por medio de la cual el Defensor del Usuario resuelve el recurso de reposición contra las decisiones de la empresa, en las condiciones y dentro del término señalado en las mismas.

4. Asegurarse de la exactitud de las mediciones de los consumos de los usuarios de los servicios públicos y la confiabilidad de los instrumentos utilizados, cuyo mantenimiento será responsabilidad de las empresas de servicios públicos.

5. Suministrar información correcta, suficiente, precisa y que no induzca a error a los usuarios, respecto de sus derechos y los procedimientos para solicitar su protección, la cual deberá ser incorporada en las facturas y respuestas de las peticiones, quejas y recursos (PQR).

6. Responder en forma respetuosa, precisa y clara las PQR que presenten los usuarios de los servicios públicos.

7. Cumplir con los indicadores de atención al usuario en los niveles señalados por la Superintendencia de Servicios Públicos.

8. Adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones de seguridad en la prestación de los servicios públicos y en la operación de las redes, proteger el medio ambiente, utilizar de manera racional los recursos naturales, velando por su conservación y desarrollo sostenible.

**Artículo 5°. Validez de los contratos de servicios públicos.** Los contratos de condiciones uniformes para la prestación de servicios públicos serán válidos una vez la empresa haya informado de manera suficiente, anticipada y expresa al usuario sobre la existencia, efectos y alcance de sus condiciones. El contrato deberá redactarse en idioma castellano, en términos comprensibles para cualquier usuario y no podrá incluir espacios en blanco.

Las empresas de servicios públicos están obligadas a entregar copia del contrato a más tardar dentro de los tres días siguientes a su suscripción o cuando lo solicite el usuario.

**Artículo 6°. Adiciónese un párrafo al artículo 133 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:**

*“Parágrafo.* Se consideran ineficaces de pleno derecho y se tendrán por no escritas, sin necesidad de declaración judicial, las cláusulas a que se refieren los numerales 133.1, 133.3, 133.6, 133.9, 133.11, 133.17 de la Ley 142 de 1994.

Sin perjuicio de que la ineficacia de las cláusulas abusivas anteriormente señaladas opere de pleno derecho, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de oficio o a petición de cualquier interesado, podrá ordenar la corrección de los contratos y sancionar a las empresas que las hubieran incluido”.

## T I T U L O II

### SISTEMA DEL DEFENSOR DEL USUARIO

**Artículo 7°. El Sistema del Defensor del Usuario.** El Sistema del Defensor del Usuario tiene por finalidad proteger los derechos de los usuarios y garantizar que sus intereses sean debidamente atendidos por las autoridades administrativas y el prestador del servicio público.

El Defensor del Usuario procurará la efectiva solución de los conflictos entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos y el mejoramiento continuo de los procesos de atención de los usuarios, con independencia e imparcialidad.

**Artículo 8°. Defensor del Usuario.** El Defensor del Usuario ejercerá de manera autónoma las siguientes funciones:

1. Proponer a las empresas y a las autoridades competentes, las políticas y las medidas correctivas que tiendan a mejorar la prestación de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus usuarios, con el fin de procurar el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

2. Hacer las recomendaciones y observaciones a las autoridades y a los prestadores de servicios públicos en caso de amenaza o violación a los derechos de los usuarios. El Defensor podrá hacer públicas tales recomendaciones.

3. Resolver dentro del término legal los recursos de reposición que los usuarios interpongan contra las decisiones de los prestadores de servicios públicos, de conformidad con el procedimiento señalado en la presente ley.

4. Reconocer al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de 15 días que tienen las empresas para resolver las peticiones y quejas que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, y del término que este tiene para resolver el recurso de reposición contra las decisiones de las empresas. En ambos casos deberá informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

5. Mediar en las peticiones colectivas formuladas a los prestadores de servicios públicos o a las autoridades del sector.

6. Denunciar las irregularidades en la prestación del servicio o en la atención de los usuarios cuando tales conductas puedan afectarlos, aportar las pruebas que considere pertinentes, y recibir respuestas sobre el resultado de las actuaciones. El Defensor del Usuario guardará reserva sobre la fuente de su información y no estará obligado a revelarla, salvo por orden judicial.

7. Informar y hacer seguimiento sobre el cumplimiento por parte del prestador de servicios públicos de sus decisiones y de las instrucciones

de la Superintendencia de Servicios Públicos y, en especial, de las medidas correctivas ordenadas por esta.

8. Elaborar y presentar al prestador de servicios públicos un presupuesto y los requerimientos físicos necesarios para su funcionamiento y ordenar los gastos correspondientes.

9. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos toda la información que esta solicite sobre su gestión.

**Artículo 9°. Participación en las comisiones de regulación.** Modifícase el artículo 71 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**Artículo 71. Composición.** Las comisiones de regulación estarán integradas por:

- 71.1. El ministro respectivo o su delegado, quien la presidirá.

- 71.2. El director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.

- 71.3. Un número de expertos de dedicación exclusiva, designados por el Presidente de la República para períodos de cuatro años, reelegibles y no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa. Uno de ellos en forma rotativa ejercerá las funciones de coordinador de acuerdo con el reglamento interno.

A las comisiones de regulación asistirán el Superintendente de Servicios Públicos o el Superintendente Delegado para el respectivo servicio y un Defensor de los usuarios de servicios públicos, elegido entre ellos para cada comisión, por un período de dos años. El gobierno reglamentará su elección para que se realice mediante un proceso democrático. El Superintendente y el Defensor de los Usuarios asistirán únicamente con voz.

**Artículo 10. Calidades y designación del Defensor del Usuario.** Para ser Defensor del Usuario se requiere ser profesional universitario con mínimo cinco años de experiencia específica en defensa de los derechos de los ciudadanos, judicatura, servicios públicos u órganos de control.

El Defensor del Usuario será de dedicación exclusiva, elegido para un período de tres (3) años. De no poder culminar su período por inhabilidades u otras causas, lo sucederá el candidato que haya obtenido la segunda mayor votación y así sucesivamente.

**Artículo 11. Procedimiento.** El Defensor del Usuario será elegido por la asamblea de accionistas o el máximo organismo social que haga sus veces.

**Parágrafo 1º.** Las empresas de servicios públicos cuyo número de usuarios sea inferior a 10.000, no están obligadas a nombrar Defensor del Usuario.

**Artículo 12. Inhabilidades e incompatibilidades del Defensor del Usuario.** No podrá ser designado como Defensor del Usuario quien se halle incurso en cualquiera de las inhabilidades o incompatibilidades que a continuación se señalan:

1. Quienes hayan sido condenados por delito sancionado con pena privativa de la libertad, excepto cuando se trate de delitos políticos o culposos, salvo que estos últimos hayan afectado la administración pública.

2. Quienes se hallen en interdicción judicial, inhabilitados por una sanción disciplinaria o penal, suspendidos en el ejercicio de su profesión o excluidos de esta.

3. Los que de conformidad con la ley hayan sido declarados incapaces para el ejercicio de funciones públicas.

4. Quienes dentro del año inmediatamente anterior sean o hayan sido representantes legales, miembros de juntas o consejos directivos, funcionarios o empleados en cargos de dirección y confianza de una empresa de servicios públicos, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad o primero civil.

5. Quienes posean acciones o cuotas de interés en una empresa de servicios públicos, y quienes posean más del 10% del capital de sociedades que tengan participación accionaria o de cuotas con este, antes de transcurrir un año de terminada su relación con la empresa, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes

dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

Los funcionarios de la oficina del Defensor del Usuario estarán sujetos a las mismas reglas sobre conflictos de intereses, inhabilidades e incompatibilidades, previstas para los funcionarios de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Parágrafo. Quien haya sido elegido como Defensor del Usuario, no podrá tener vinculación laboral, comercial ni profesional por sí o por interpuesta persona, con la o las empresas de servicios públicos donde prestó sus servicios, ni ejercer cargos de elección popular dentro del territorio donde presta servicios la empresa, dentro del año siguiente al término del referido período.

Artículo 13. *Faltas.* Son faltas a sus deberes y constituirán causal de mala conducta, que dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el artículo 81, numerales 81.1, 81.2 y 81.4 de la Ley 142 de 1994, las siguientes:

1. Realizar actividades ajenas al ejercicio de sus funciones durante la jornada de trabajo, salvo la docencia universitaria, investigación académica e intervenir a título personal en congresos y conferencias.

2. Abandonar o suspender sus labores sin autorización previa.

3. Omitir el cumplimiento de los términos legales para resolver las peticiones y recursos que le presenten los usuarios.

4. Retardar o negar injustificadamente el despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que estén obligados.

5. Participar en actividades que lleven a la interrupción o mengua de la prestación del servicio público.

6. Realizar en el servicio o en la vida social actividades que puedan afectar la confianza del público u observar una conducta que pueda comprometer la dignidad de la administración de justicia.

7. La embriaguez habitual o el uso de sustancias prohibidas por la ley.

8. Tomar interés directa o indirectamente en remates o ventas en pública subasta de bienes que se hagan en cualquier despacho judicial.

9. Dirigir felicitaciones o censura por sus actos públicos a funcionarios y a corporaciones oficiales.

10. Cualquier participación en procesos políticos electorales, salvo la emisión de su voto en elecciones generales.

11. Recibir cualquier tipo de remuneración de los interesados en un proceso, por actividades relacionadas con el ejercicio del cargo.

12. Aceptar de las partes o de sus apoderados o por cuenta de ellos, donaciones, obsequios, atenciones, agasajos o sucesión testamentaria en su favor o en favor de su cónyuge, o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

Artículo 14. *Garantía de imparcialidad.* Será aplicable al Defensor del Usuario en materia de recusación, impedimentos y procedimiento, lo señalado en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo. Sobre las recusaciones e impedimentos del Defensor del Usuario conoce el Superintendente de Servicios Públicos.

Artículo 15. *De la remoción.* La Superintendencia de Servicios Públicos podrá ordenar la remoción del Defensor del Usuario de oficio o a solicitud de parte, cuando se presente alguna de las siguientes causales:

1. Cuando omita el cumplimiento de las funciones legales.

2. Cuando sobrevenga una inhabilidad o incompatibilidad.

3. Cuando se encuentre falsedad en la información suministrada para su designación.

4. Cuando el Defensor del Usuario incumpla los indicadores de gestión que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos.

Artículo 16. *Cesación en el ejercicio de sus funciones.* El Defensor del Usuario cesará en el ejercicio de sus funciones en los siguientes casos:

1. Por incapacidad legal sobreviviente.

2. Por orden de remoción motivada de la Superintendencia de Servicios Públicos.

3. Por renuncia debidamente aceptada por quien ejerce la representación legal de la empresa, la cual será informada al mismo tiempo al Superintendente de Servicios Públicos. El plazo para la aceptación de la renuncia será máximo de treinta días hábiles contados a partir de su presentación. Mientras se determina quién lo sucederá, el cargo lo ejercerá de manera interina una de las personas que integren la oficina del Defensor del Usuario respectiva.

4. Si existe condena en firme por la comisión de un delito o sanción disciplinaria que imponga su destitución del cargo.

Parágrafo. En los casos de inhabilidades e incompatibilidades, de remoción, de cesación de funciones y de renuncia, en las empresas de servicios públicos, la asamblea de accionistas o el máximo organismo social que haga sus veces elegirá un nuevo Defensor del Usuario dentro de los diez días hábiles siguientes a la aceptación de la renuncia.

Artículo 17. *Presupuesto.* El representante legal será responsable de asegurar los recursos necesarios para el funcionamiento de la oficina del Defensor del Usuario. El incumplimiento de este deber dará lugar a la aplicación de lo establecido en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Las empresas que presten varios servicios públicos domiciliarios podrán tener un solo Defensor del Usuario.

Artículo 18. *Sistema Único de Información.* El Sistema Único de Información que administra la Superintendencia de Servicios Públicos contendrá información sobre los Defensores de los Usuarios, los vocales de control y los comités de desarrollo y control social, quienes deberán inscribirse ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

El SUI también incluirá información sobre las organizaciones que contemplen dentro de su objetivo colaborar con los usuarios para la defensa y conocimiento de sus derechos. El Sistema Único de Información divulgará los nombres y las direcciones de tales organizaciones, sin que la disponibilidad de esta información lo haga responsable por su idoneidad. Las relaciones entre tales organizaciones y los usuarios serán de exclusiva incumbencia de unas y otros y no generará responsabilidad alguna para la entidad.

Así mismo, en el SUI se publicarán los informes anuales que deberán presentar el Defensor del Usuario y los auditores externos.

### T I T U L O III

#### FACTURACION

Artículo 19. Modifíquese el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**“Artículo 150. Mérito ejecutivo de las facturas.** Las facturas deben ser expedidas y remitidas a los usuarios en la oportunidad que la regulación defina o, en su defecto, en la que se establezca en el contrato de prestación de servicios. Al cabo de cinco meses de haberse prestado el servicio no se podrán cobrar bienes o servicios que no se facturaron oportunamente. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del usuario.

Las facturas expedidas por las empresas de servicios públicos presentan mérito ejecutivo, sin necesidad de la aceptación por el usuario en los siguientes casos:

1. Transcurridos dos meses desde la fecha señalada en la factura para el pago oportuno, sin que se hubiera presentado reclamo alguno.

2. Vencidos los términos para interponer los recursos de reposición y de apelación, sin que se hubiese hecho uso de los mismos.

3. Cuando se comunica la decisión del Defensor del Usuario, si no fue presentado recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o cuando esta comunica la decisión de apelación.

Parágrafo 1º. No podrá incluirse cobro alguno por honorarios u otros conceptos distintos a los derivados de la prestación del servicio antes de iniciarse el proceso ejecutivo.

Parágrafo 2º. Los valores facturados respecto de los cuales se haya producido el silencio administrativo positivo no prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo 3º. La acción ejecutiva para el cobro de las facturas caduca en un año contado desde la fecha en que esta quede en firme.

#### T I T U L O IV

#### RECLAMOS Y RECURSOS

Artículo 20. Modifícase el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**"Artículo 152. Derecho de petición, reclamos y recursos.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

El reclamo y el recurso son actos del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de reclamo oportuno.

Las empresas deberán suministrar un número de radicación al usuario para que este pueda hacer seguimiento a sus peticiones, quejas o recursos por cualquier medio, incluso telefónico o electrónico, cuando esta alternativa esté disponible, de acuerdo con las condiciones de la empresa".

Artículo 21. Modifícase el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**"Artículo 154. Término para reclamar.** Dentro de los dos meses siguientes a la fecha prevista en la factura para el pago oportuno del respectivo servicio o servicios, el usuario podrá reclamar contra la factura ante los prestadores de servicios públicos.

La decisión será motivada en Derecho y deberá pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades planteadas por el usuario. Caudado se discuta sobre la factura, el prestador del servicio público deberá revisar todos los valores incluidos en la factura y explicar el procedimiento como se liquidaron.

En la comunicación de las decisiones deberá informarse al usuario acerca de los recursos que proceden contra estas, así como los términos para interponerlos.

Artículo 22. Modifícase el artículo 156 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**"Artículo 156. Recurso ante el Defensor del Usuario.** Contra las decisiones de las empresas de servicios públicos procede el recurso de reposición ante el Defensor del Usuario y el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; el primero podrá presentarse dentro del mes siguiente a la fecha de recibo de la decisión de la empresa por el usuario, el segundo dentro de los quince días siguientes a la fecha de recibo de la decisión del Defensor.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de reclamación oportunamente.

Para interponer el recurso no se requiere presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario y podrán presentarse en forma verbal, escrita, telefónica, por fax o medios electrónicos. Se entenderá que se interpone el recurso de apelación con la simple manifestación del usuario de su inconformidad con la decisión de la empresa.

Realizado el pago de la factura podrá presentarse el recurso dentro de los cinco meses siguientes a la fecha señalada para el pago oportuno. Vencido este término no podrá presentarse recurso alguno contra la factura".

Artículo 23. Modifícase el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**"Artículo 158. Silencio Administrativo Positivo.** La empresa responderá las peticiones y reclamos y el Defensor del Usuario el recurso

de reposición dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

Vencido este término sin que la empresa o el Defensor, según corresponda, hayan resuelto el reclamo o el recurso, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió la práctica de pruebas, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo, sin necesidad de acto que así lo declare y se entenderá que la decisión ha sido resuelta en forma favorable para él. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento de los términos de 15 días hábiles, el Defensor del Usuario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo.

Cuando el Defensor no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones para la empresa a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que esta adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto y el reconocimiento de los efectos del silencio. La Superintendencia adelantará la investigación contra el prestador conforme a lo previsto en el Título VII de la Ley 142 de 1994.

El reclamo y el recurso se entenderán resueltos en la fecha en que la decisión correspondiente sea puesta en correo por mensajería especializada a la dirección suministrada por el usuario para notificaciones y en su defecto a la dirección de envío de la facturación.

Artículo 24. Modifícase el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**"Artículo 159. Decisión.** Las decisiones de la empresa, del Defensor del Usuario y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios deberán motivarse en Derecho y pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades expresadas.

Artículo 25. *Favorabilidad.* La decisión del Defensor del Usuario y la de la Superintendencia no podrá ser más gravosa o desfavorable para el usuario frente a lo decidido por la empresa

#### T I T U L O V ADOPCIÓN DE FORMULAS TARIFARIAS

Artículo 26. *Adopción de fórmulas tarifarias.* Cuando las comisiones de regulación adopten fórmulas tarifarias, deberán observar las siguientes reglas:

1. Antes de doce (12) meses de la fecha prevista para que termine la vigencia de las fórmulas tarifarias, la respectiva comisión de regulación deberá poner en conocimiento de las entidades prestadoras y de los usuarios, las bases sobre las cuales efectuará el estudio para determinar las fórmulas del período siguiente.

2. Las bases sobre las cuales se efectuará el estudio para determinar las fórmulas deberán cubrir como mínimo los siguientes puntos:

- a) Aspectos generales del tipo de regulación a aplicar;
- b) Aspectos básicos del criterio de eficiencia;
- c) Criterios para temas relacionados con costos y gastos;
- d) Criterios relacionados con calidad del servicio;
- e) Criterios para remunerar el patrimonio de los accionistas;
- f) Los demás criterios tarifarios contenidos en la ley.

3. Los resultados obtenidos del estudio que se adelante para la adopción de las fórmulas a las que se refiere el presente artículo, se harán públicos a medida que sean recibidos por la respectiva comisión de regulación, advirtiendo que son elementos de juicio para esta y que, en consecuencia, no la comprometen.

4. Tres (3) meses antes de la fecha prevista para que inicie el período de vigencia de las fórmulas tarifarias, se deberán hacer públicos en la página Web de la comisión de regulación correspondiente los proyectos de metodologías y de fórmulas, los estudios respectivos y los textos de los proyectos de resoluciones.

Adicionalmente, la comisión de regulación deberá preparar un documento con una explicación en lenguaje sencillo sobre el alcance de la propuesta de fórmulas tarifarias. Este documento se remitirá a los Gobernadores, quienes se encargarán de divulgarlo. Este documento

deberá contener una invitación para que los interesados consulten a través de la página Web de la comisión de regulación correspondiente, los proyectos de metodologías y de fórmulas, los estudios respectivos y los textos de los proyectos de resoluciones.

5. Cada comisión de regulación organizará consultas públicas, en distintos distritos y municipios, durante un período que comience en la misma fecha en que se remita la información a los Gobernadores y termine dos meses después. Las consultas públicas tendrán entre sus propósitos el de lograr la participación de los usuarios.

**Artículo 27. Consultas públicas.** Las consultas públicas que deben realizar las comisiones de regulación se sujetan a las siguientes reglas:

1. Serán convocadas por lo menos con diez (10) días de antelación, indicando el tema, la metodología, el día, la hora, el lugar de realización, el plazo y los requisitos de inscripción.

2. Podrán intervenir los representantes de las personas prestadoras de los servicios objeto de la decisión; los vocales de los comités de control social de los servicios públicos que fueren debidamente acreditados; los representantes legales de las ligas o de las asociaciones de consumidores; los representantes legales de las organizaciones gremiales; y los delegados de las universidades y centros de investigación y los usuarios.

3. Para intervenir, los interesados deberán inscribirse y radicar con una anticipación no inferior a dos días hábiles a su realización, el documento que servirá de base para su exposición, el cual deberá relacionarse directamente con la materia objeto de la consulta pública.

4. La consulta será grabada y esta grabación se conservará como memoria de lo ocurrido.

5. Una vez terminada la consulta, se levantará una memoria escrita en la cual se incorporarán los documentos presentados y los principales puntos que fueron objeto de debate.

6. Deberá elaborarse el documento final que servirá de base para la toma de la decisión y los integrantes de cada comisión de regulación evaluarán este documento, las memorias escritas de las consultas públicas, los comentarios, las informaciones, los estudios y las propuestas allegadas al procedimiento.

El documento contendrá las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas formuladas y evaluará las memorias escritas de las consultas públicas. Para tal efecto podrá agrupar las observaciones, sugerencias y propuestas alternativas en categorías de argumentos.

7. Cuando se expidan las resoluciones, en la parte motiva se hará mención del documento en el cual cada comisión de regulación revisó los comentarios recibidos y expuso las razones para desechar las observaciones, reparos y sugerencias que no se hayan incorporado. Durante el día hábil siguiente al de la publicación de la resolución correspondiente en el Diario Oficial, se hará público el documento al que se refiere este numeral.

**Artículo 28.** Modifíquese el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 el cual quedará así:

**"Artículo 137. Reparación por falla en la prestación del servicio.** La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente a las siguientes reparaciones.

137.1 A que se cobre lo efectivamente consumido, conforme a la continuidad y calidad debida. En el evento en que la estructura tarifaria contemple el cobro del cargo fijo, se deberá aplicar el descuento proporcional.

137.2 A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, a favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

**Artículo 29. Vigencia.** La presente ley rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

De los honorables Congresistas,

*Bérner León Zambrano Erazo* (Coordinador); *Buenaventura León León* y *Gema López de Joaqui*, Ponentes.

#### CAMARA DE REPRESENTANTES

#### COMISION SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE

#### Sustanciación informe de ponencia para segundo debate

Bogotá, D. C., 4 de diciembre de 2007

Autorizo el presente informe de ponencia para segundo debate al Proyecto de ley número 090 de 2006 Cámara, por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario, presentada por el honorable Representante *Buenaventura León León*.

El Secretario,

*Fernel Enrique Díaz Quintero.*

#### TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISION SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES EN SESIONES DE LOS DIAS 10 DE ABRIL, 29 DE MAYO Y 13 DE JUNIO DE 2007 AL PROYECTO DE LEY NUMERO 090 DE 2006 CAMARA

por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

T I T U L O I

CAPITULO I

#### Del objeto de la ley

**Artículo 1°. Objeto.** Esta ley establece el régimen general de protección al usuario y el sistema del Defensor del Usuario de los servicios públicos domiciliarios y demás servicios sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sin menoscabo de los derechos consagrados en otras disposiciones sobre la materia, las cuales lo complementan y deberán aplicarse de manera armónica.

**Artículo 2°. Fines del Estado.** El Estado tiene la obligación de garantizar la eficiencia, calidad y cobertura en la prestación de los servicios públicos, para lo cual es fundamental atender las peticiones, quejas y recursos de los usuarios, promover su participación y apoyarlos ante las autoridades y las empresas de servicios públicos cuando sus peticiones sean justas, y velar por la debida protección de sus derechos.

**Artículo 3°. Derechos de los usuarios.** Además de los derechos consagrados en la Ley 142 de 1994, el Estatuto de Protección al Consumidor y en las demás leyes o estatutos generales sobre la materia, los usuarios de servicios públicos tienen los siguientes derechos:

1. Presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas de servicios públicos y ante el Defensor del Usuario, obtener pronta y eficaz solución e impugnar las decisiones de la empresa ante el Defensor del Usuario.

2. Presentar quejas y denuncias ante la Superintendencia de Servicios Públicos contra las empresas de servicios públicos y el Defensor del Usuario por violaciones al régimen de protección al usuario o por incumplimiento de sus deberes.

3. Acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos para resolver conforme a Derecho y de manera oportuna, las diferencias que tengan con las empresas de servicios públicos.

4. Conocer el monto de los subsidios y contribuciones aplicados a cada servicio. En las facturas deben discriminarse los porcentajes y valores cobrados como contribución o aplicados como subsidio.

5. A que le cobren el servicio de manera proporcional a la calidad y continuidad recibida. La Superintendencia de Servicios Públicos podrá ordenar a las empresas la devolución de las sumas facturadas al usuario cuando se presenten fallas en la calidad o continuidad del servicio.

**Parágrafo.** Los derechos de los usuarios prevalecerán en la interpretación de cualquier cláusula o norma aplicable al servicio. Las normas del Régimen de Protección al Usuario son de orden público y, en caso de conflicto con otras disposiciones, se preferirá la interpretación que resulte más favorable a las pretensiones del usuario.

**Artículo 4º. Obligaciones especiales.** En adición a las obligaciones establecidas para las empresas de servicios públicos en la presente ley y en las de carácter general de protección al consumidor, quienes presten servicios públicos tendrán las siguientes:

1. Proporcionar los recursos para el funcionamiento del Defensor del Usuario.

2. Suministrar oportunamente y a su costa la información, documentos o pruebas requeridos por el Defensor del Usuario y la Superintendencia de Servicios Públicos, y abstenerse de realizar cualquier acto que obstaculice su labor.

3. Dar cumplimiento a las decisiones del Defensor del Usuario, en las condiciones y dentro del término señalado en las mismas.

4. Asegurarse de la exactitud de las mediciones de los consumos de los usuarios de los servicios públicos y la confiabilidad de los instrumentos utilizados, cuyo mantenimiento será responsabilidad de las empresas de servicios públicos, sin que haya lugar a cobros adicionales para el usuario por este concepto.

5. Suministrar información correcta, suficiente, precisa y que no induzca a error a los usuarios, respecto de sus derechos y los procedimientos para solicitar su protección, la cual deberá ser incorporada en las facturas y respuestas de las peticiones, quejas y recursos (PQR).

6. Responder en forma respetuosa, precisa y clara las PQR que presenten los usuarios de los servicios públicos.

7. Cumplir con los indicadores de atención al usuario en los niveles señalados por las comisiones de regulación.

8. Adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones de seguridad en la prestación de los servicios públicos y en la operación de las redes, proteger el medio ambiente, utilizar de manera racional los recursos naturales, velando por su conservación y desarrollo sostenible.

**Artículo 5º. Validez de los contratos de adhesión.** Los contratos de adhesión para la prestación de servicios públicos serán válidos una vez la empresa haya informado de manera suficiente, anticipada y expresamente al usuario sobre la existencia, efectos y alcance de sus condiciones. El contrato deberá redactarse en idioma castellano, en términos comprensibles para cualquier usuario y no podrá incluir espacios en blanco.

Las empresas de servicios públicos están obligadas a entregar copia del contrato a más tardar dentro de los tres días siguientes a su suscripción o cuando lo solicite el usuario.

**Artículo 6º.** Adíjóncese un parágrafo al artículo 133 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**"Parágrafo.** Se consideran ineficaces de pleno derecho y se tendrán por no escritas, sin necesidad de redeclaración judicial, las cláusulas a que se refieren los numerales 133.1, 133.3, 133.6, 133.9, 133.11, 133.17 de la Ley 142 de 1994.

Sin perjuicio de que la ineficacia de las cláusulas abusivas anteriormente señaladas opere de pleno derecho, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de oficio o a petición de cualquier interesado, podrá ordenar la corrección de los contratos y sancionar a las empresas que las hubieran incluido, además de ordenar las reparaciones a que haya lugar".

## T I T U L O II

### CAPITULO II

#### Sistema del Defensor del Usuario

**Artículo 7º.** *El Sistema del Defensor del Usuario.* El Sistema del Defensor del Usuario tiene por finalidad proteger los derechos de los usuarios y garantizar que sus intereses sean debidamente atendidos por las autoridades administrativas y el prestador del servicio público.

El Defensor del Usuario procurará la efectiva solución de los conflictos entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos y el mejoramiento continuo de los procesos de atención de los usuarios, con independencia e imparcialidad.

El Defensor del Usuario podrá fungir como un mecanismo alternativo de solución de conflictos en los asuntos que los usuarios sometan a su decisión, siempre y cuando no haya conocido de ellos en vía gubernativa.

**Artículo 8º. Defensor del Usuario.** El Defensor del Usuario ejercerá de manera autónoma las siguientes funciones:

1. Proponer a las empresas y a las autoridades competentes, las políticas y las medidas correctivas que tiendan a mejorar la prestación de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus usuarios, con el fin de procurar el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

2. Hacer las recomendaciones y observaciones a las autoridades y a los prestadores de servicios públicos en caso de amenaza o violación a los derechos de los usuarios. El Defensor podrá hacer públicas tales recomendaciones.

3. Resolver dentro del término legal los recursos de apelación que los usuarios interpongan contra las decisiones de los prestadores de servicios públicos, de conformidad con el procedimiento señalado en la presente ley, ordenando las medidas correctivas a que haya lugar.

4. Ordenar la efectividad del silencio administrativo positivo cuando los prestadores de servicios públicos no lo hicieren directamente e informar de este hecho a la Superintendencia de Servicios Públicos.

5. Conocer de las quejas y reclamaciones elevadas por los usuarios con fundamento en haber sufrido un trato irrespetuoso, negligente o no ajustado a la ley por parte del prestador de servicios públicos, que no hayan sido conocidas en instancia administrativa o judicial y representar a los usuarios para que se sancione al prestador de servicios públicos y disciplinariamente a quienes cometan la falta. El Defensor del Usuario podrá guardar reserva sobre la fuente de su información y no estará obligado a revelarla, salvo por orden judicial.

6. Mediar en las peticiones colectivas formuladas a los prestadores de servicios públicos o a las autoridades del sector.

7. Denunciar las irregularidades en la prestación del servicio o en la atención de los usuarios cuando tales conductas puedan afectarlos, aportar las pruebas que considere pertinentes, y recibir respuestas sobre el resultado de las actuaciones. El Defensor del Usuario guardará reserva sobre la fuente de su información y no estará obligado a revelarla, salvo por orden judicial.

8. Informar y hacer seguimiento sobre el cumplimiento por parte del prestador de servicios públicos de sus decisiones y de las instrucciones de la Superintendencia de Servicios Públicos y, en especial, de las medidas correctivas ordenadas por esta, así como solicitar ante la misma la imposición de multas sucesivas al operador por el incumplimiento de lo ordenado en sus decisiones.

9. Designar los empleados a su cargo.

10. Elaborar y presentar al prestador de servicios públicos un presupuesto y los requerimientos físicos necesarios para su funcionamiento y ordenar los gastos correspondientes.

11. Designar delegados de acuerdo con el reglamento que expida la Superintendencia de Servicios Públicos.

12. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos toda la información que solicite sobre su gestión.

**Artículo 9º.** *Participación en las comisiones de regulación.* Modifícase el artículo 71 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**"Artículo 71. Composición.** Las comisiones de regulación estarán integradas por:

71.1. El ministro respectivo o su delegado, quien la presidirá.

71.2. El director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.

71.3. Un número de expertos de dedicación exclusiva, designados por el Presidente de la República para períodos de cuatro años, reelegibles y no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa. Uno de ellos en forma rotativa ejercerá las funciones de coordinador de acuerdo con el reglamento interno.

A las comisiones de regulación asistirán el Superintendente de Servicios Públicos o el Superintendente Delegado para el respectivo servicio y un representante de los usuarios elegido por los Defensores de los Usuarios entre ellos mismos para un período de dos años. El gobierno reglamentará su elección mediante un proceso democrático. El Superintendente y el Defensor de los Usuarios asistirán únicamente con voz".

**Artículo 10. Designación y calidades del Defensor del Usuario.** Para ser Defensor del Usuario se requiere ser profesional universitario con mínimo cinco años de experiencia específica.

Créase el fondo-cuenta, dependiente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, encargado de recaudar y administrar los recursos destinados a la financiación de los costos que demande el sistema de defensoría del usuario. Dicho fondo se alimentará de las contribuciones que provienen de las empresas vigiladas. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios reglamentará todo lo relacionado con el número de defensores, la elección de los mismos quienes deben ser elegidos por los usuarios y la forma como deben contribuir las empresas de servicios públicos para la financiación de dicho fondo. Dicha reglamentación deberá ser expedida dentro de los tres meses siguientes a la vigencia de la presente ley, so pena de incurrir en causal de mala conducta de no hacerlo.

Parágrafo. El Defensor del Usuario, será elegido entre aspirantes de los mismos usuarios de los servicios públicos, por conducto de méritos. La elección de este, se dará públicamente bajo la marcación de desprendibles anexos a las facturas de pago del servicio público, esta se realizará dentro de los tres (3) primeros meses del año, por un período de cinco (5) años a partir de su elección, de no poder culminar su período por inhabilidades u otras causas, lo sucederá el candidato que haya obtenido la segunda mayor votación y así sucesivamente. La Superintendencia de Servicios Públicos reglamentará el proceso de selección de los candidatos y publicará las hojas de vida de los mismos con el fin de dar a conocer su perfil a los usuarios, con observancia del reglamento que para tal fin se establezca. Para brindar transparencia al proceso de selección, las calificaciones de este, serán de libre acceso al público.

**Artículo 11. Inhabilidades e incompatibilidades del Defensor del Usuario.** No podrá ser designado como Defensor del Usuario quienes se hallen incursos en cualquiera de las inhabilidades o incompatibilidades que a continuación se señalan:

1. Quienes hayan sido condenados por delito sancionado con pena privativa de la libertad, excepto cuando se trate de delitos políticos o culposos, salvo que estos últimos hayan afectado la administración pública.

2. Quienes se hallen en interdicción judicial, inhabilitados por una sanción disciplinaria o penal, suspendidos en el ejercicio de su profesión o excluidos de esta.

3. Los que de conformidad con la ley hayan sido declarados incapaces para el ejercicio de funciones públicas.

4. Quienes dentro del año inmediatamente anterior sean o hayan sido representantes legales, miembros de juntas o consejos directivos, funcionarios o empleados en cargos de dirección y confianza de una empresa de servicios públicos, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad o primero civil.

5. Quienes posean acciones o cuotas de interés en una empresa de servicios públicos, y quienes posean más del 10% del capital de sociedades que tengan participación accionaria o de cuotas con este, antes de transcurrir un año de terminada su relación con la empresa, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

Los funcionarios de la oficina del Defensor del Usuario estarán sujetos a las mismas reglas sobre conflictos de intereses, inhabilidades e incompatibilidades, previstas para los funcionarios de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Parágrafo 1º. Quien haya sido seleccionado y designado como Defensor del Usuario, no podrá tener vinculación laboral, comercial ni profesional por si o por interpuesta persona, con la o las empresas de servicios públicos donde prestó sus servicios, ni ejercer cargos de elección popular dentro del territorio donde presta servicios la empresa, dentro del año siguiente al término del referido período.

**Artículo 12. Garantía de imparcialidad.** Será aplicable al Defensor del Usuario en materia de recusación, impedimentos y procedimiento, lo señalado en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo. Sobre las recusaciones e impedimentos del Defensor del Usuario conoce el Superintendente de Servicios Públicos.

**Artículo 13. De la remoción.** La Superintendencia de Servicios Públicos podrá ordenar la remoción del Defensor del Usuario de oficio o a solicitud de parte, cuando se presente alguna de las siguientes causales:

1. Cuando de manera reiterada omita el cumplimiento de los términos legales.

2. Cuando sus decisiones, de manera reiterada, contrarién las instrucciones de la Superintendencia de Servicios Públicos o las normas a las que están sujetas sus actuaciones.

3. Cuando omita el cumplimiento de las funciones legales.

4. Cuando sobrevenga una inhabilidad o incompatibilidad.

5. Cuando se encuentre falsedad en la información suministrada para su designación.

6. Cuando el Defensor del Usuario incumpla los indicadores de gestión que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos.

**Artículo 14. Cesación en el ejercicio de sus funciones.** El Defensor del Usuario cesará en el ejercicio de sus funciones en los siguientes casos:

1. Por incapacidad legal sobreviviente.

2. Por orden de remoción de la Superintendencia de Servicios Públicos.

3. Por renuncia debidamente aceptada por el Superintendente de Servicios Públicos. El plazo para la aceptación de la renuncia será máximo de treinta días hábiles, contados a partir de su presentación. Vencido el mismo deberá hacer entrega del cargo al Superintendente de Servicios Públicos o a quien este indique.

4. Si existe condena en firme por la comisión de un delito o sanción disciplinaria que imponga su destitución del cargo.

Parágrafo. En los casos de remoción de inhabilidades e incompatibilidades, de remoción, de cesación de funciones y de renuncia, el Defensor del Usuario deberá ser sustituido por quien le suceda en estricto orden. De no ser esto posible, así como en el caso de declaración de desierto el concurso, corresponderá a la Superintendencia de Servicios Públicos efectuar la designación en interinidad de entre quienes integren la oficina del Defensor del Usuario respectiva, mientras se realiza un nuevo concurso.

**Artículo 15. Presupuesto y remuneración.** El representante legal será responsable de asegurar los recursos necesarios para el funcionamiento de la oficina del Defensor del Usuario. El incumplimiento de este deber dará lugar a la aplicación de lo establecido en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Las empresas que presten varios servicios públicos domiciliarios podrán tener un solo Defensor del Usuario. El Defensor del Usuario de-

berá tener un delegado en aquellos municipios donde la empresa preste servicios a más de 50.000 usuarios. En todo caso, las empresas de servicios públicos deberán tener un delegado del Defensor del Usuario en la capital del departamento o en la ciudad con mayor número de usuarios de ese departamento.

Parágrafo. La remuneración del Defensor del Usuario será igual a 18 smlm para empresas que tengan más de 1.500.000 usuarios. En las empresas que tengan entre 500.000 y 1.500.000 usuarios recibirá una remuneración equivalente a 10 smlm y en las empresas de menos de 500.000 usuarios la remuneración será igual a 7 smlm.

**Artículo 16. Responsabilidad.** El Defensor del Usuario será responsable fiscal y disciplinariamente por los recursos que constituyen el presupuesto de la oficina. Los recursos serán administrados por una entidad fiduciaria.

**Artículo 17. Sistema Unico de Información.** El Sistema Unico de Información que administra la Superintendencia de Servicios Públicos contendrá información sobre los Defensores de los Usuarios, los vocales de control y los comités de desarrollo y control social, quienes deberán inscribirse ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

El SUI también incluirá información sobre las organizaciones que contemplen dentro de su objetivo colaborar con los usuarios para la defensa y conocimiento de sus derechos. El Sistema Unico de Información divulgará los nombres y las direcciones de tales organizaciones, sin que la disponibilidad de esta información lo haga responsable por su idoneidad. Las relaciones entre tales organizaciones y los usuarios serán de exclusiva incumbencia de unas y otros y no generará responsabilidad alguna para la entidad.

Así mismo, en el SUI se publicarán los informes anuales que deben presentar el Defensor del Usuario y los auditores externos.

### T I T U L O III

#### CAPITULO III

##### Facturación

**Artículo 18. Modificase el artículo 150 de la Ley 142 de 1994,** el cual quedará así:

**“Artículo 150. Mérito ejecutivo de las facturas.** Las facturas deben ser expedidas y remitidas a los usuarios en la oportunidad que la regulación defina o, en su defecto, en la que se establezca en el contrato de prestación de servicios. Al cabo de cinco meses de haberse prestado el servicio no se podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron oportunamente. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del usuario.

Las facturas expedidas por las empresas de servicios públicos presentan mérito ejecutivo, sin necesidad de la aceptación por el usuario en los siguientes casos:

1. Transcurridos dos meses desde la fecha señalada en la factura para el pago oportuno, sin que se hubiera presentado recurso alguno.

2. Vencido el término de quince (15) días para interponer el recurso ante el Defensor del Usuario, sin que se hubiese hecho uso del mismo.

3. Cuando se comunica la decisión del Defensor al Usuario.

Parágrafo 1°. No podrá incluirse cobro alguno por honorarios u otros conceptos distintos a los derivados de la prestación del servicio antes de iniciarse el proceso ejecutivo.

Parágrafo 2°. Los valores facturados respecto de los cuales se haya producido el silencio administrativo positivo no prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo 3°. La acción ejecutiva para el cobro de las facturas caduca en un año, contado desde la fecha en que esta quede en firme.

### T I T U L O IV

#### CAPITULO IV

##### Recursos

**Artículo 20. Modificase el artículo 152 de la Ley 142 de 1994,** el cual quedará así:

**“Artículo 152. Derecho de petición, quejas y recursos.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

Las empresas deberán suministrar un número de radicación al usuario para que este pueda hacer seguimiento a sus peticiones, quejas o recursos por cualquier medio, incluso telefónico o electrónico, cuando esta alternativa esté disponible, de acuerdo con las condiciones de la empresa”.

**Artículo 21. Modificase el artículo 154 de la Ley 142 de 1994,** el cual quedará así:

**“Artículo 154. Término para recurrir.** Dentro de los dos meses siguientes a la fecha prevista en la factura para el pago oportuno del respectivo servicio o servicios, podrá presentarse recurso de reposición contra la factura ante los prestadores de servicios públicos o de apelación ante el Defensor del Usuario. El recurso de apelación podrá interponerse directamente o en subsidio del de reposición.

Para interponer el recurso no se requiere presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario y podrán presentarse en forma verbal, escrita, telefónica, por fax o medios electrónicos. Se entenderá que se interpone el recurso de reposición con la simple manifestación del usuario de su inconformidad con la factura.

La decisión del operador será motivada en Derecho y deberá pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades planteadas por el usuario. Cuando se discuta sobre la factura, la prestadora del servicio público deberá revisar todos los valores incluidos en la factura y explicar el procedimiento como se liquidaron.

Realizado el pago de la factura podrá presentarse el recurso dentro de los cinco meses siguientes a la fecha señalada para el pago oportuno. Vencido este término no podrán presentarse recurso alguno contra la factura”.

**Artículo 22. Modificase el artículo 156 de la Ley 142 de 1994,** el cual quedará así:

**“Artículo 156. Recurso ante el Defensor del Usuario.** Contra las decisiones de las empresas de servicios públicos procede el recurso de apelación ante el Defensor del Usuario, el cual podrá presentarse directamente o por medio de la empresa de servicios públicos, dentro de los quince días siguientes a la fecha de recibo de la decisión por el usuario. En la comunicación de la decisión de la empresa de servicios públicos deberá informarse al usuario que contra la misma procede recurso de apelación ante el Defensor del Usuario, así como los términos para interponerlo. Se entenderá interpuesto el recurso con la simple manifestación de inconformidad del usuario con la respuesta”.

**Artículo 23. Modificase el artículo 158 de la Ley 142 de 1994,** el cual quedará así:

**“Artículo 158. Silencio Administrativo Positivo.** La empresa y el Defensor del Usuario responderán los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido en forma favorable a él.

El recurso se entenderá resuelto en la fecha en que la decisión correspondiente sea puesta en correo certificado a la dirección suministrada

por el usuario para notificaciones y en su defecto a la dirección de envío de la facturación.

Vencido este término sin que la empresa haya resuelto el recurso, queja o petición opera de pleno derecho el silencio administrativo positivo, el cual no requiere acto que así lo declare. La empresa de servicios públicos, dentro de los cinco días siguientes a la ocurrencia del silencio, deberá proceder a hacerlo efectivo mediante la adopción de las medidas que correspondan a una decisión favorable al peticionario.

Si la empresa no hace efectivo el silencio administrativo, el usuario podrá solicitar al Defensor del Usuario que ordene a la empresa cumplir los efectos del silencio, petición que deberá ser resuelta en un término máximo de diez (10) días".

Artículo 24. Modifíquese el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**"Artículo 159. Decisión.** Las decisiones del Defensor del Usuario deberán motivarse en Derecho y pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades expresadas, y comunicarlo al usuario dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de su presentación.

Como consecuencia de su decisión, el Defensor del Usuario podrá ordenar las medidas correctivas necesarias para la adecuada protección del usuario, tales como la devolución de las sumas que se hayan pagado en exceso, reconexión del servicio, modificación del contrato, inaplicación de las cláusulas abusivas y todas las demás tendientes a fanatizar la efectividad de sus derechos.

Contra la decisión del Defensor del Usuario no procede recurso alguno.

Artículo 25. *Favorabilidad.* La decisión del Defensor del Usuario no podrá ser más gravosa o desfavorable para el usuario frente a lo decidido por la empresa.

## T I T U L O V CAPITULO V

### **Solución de conflictos y funciones judiciales de la Superintendencia de Servicios Públicos**

Artículo 26. *Amigable composición.* El usuario y la empresa de servicios públicos podrán acordar que las diferencias entre ellos sean resueltas por el Defensor del Usuario como amigable componedor, siempre que el Defensor del Usuario no haya intervenido en el trámite de los recursos. En este caso, la decisión del Defensor del Usuario producirá los efectos legales relativos a la transacción.

Artículo 27. *Adopción de fórmulas tarifarias.* Cuando las comisiones de regulación adopten fórmulas tarifarias, deberán observar las siguientes reglas:

1. Antes de doce meses de la fecha prevista para que termine la vigencia de las fórmulas tarifarias, la respectiva comisión de regulación deberá poner en conocimiento de las entidades prestadoras y de los usuarios, las bases sobre las cuales efectuará el estudio para determinar las fórmulas del período siguiente.

2. Las bases sobre las cuales se efectuará el estudio para determinar las fórmulas deberán cubrir como mínimo los siguientes puntos:

- a) Aspectos generales del tipo de regulación a aplicar;
- b) Aspectos básicos del criterio de eficiencia;
- c) Criterios para temas relacionados con costos y gastos;
- d) Criterios relacionados con calidad del servicio;
- e) Criterios para remunerar el patrimonio de los accionistas;
- f) Los demás criterios tarifarios contenidos en la ley.

3. Los resultados obtenidos del estudio que se adelante para la adopción de las fórmulas a las que se refiere el presente artículo, se harán públicos a medida que sean recibidos por la respectiva comisión de regulación, advirtiendo que son elementos de juicio para esta y que, en consecuencia, no la comprometen.

4. Tres meses antes de la fecha prevista para que inicie el período de vigencia de las fórmulas tarifarias, se deberán hacer públicos en la página Web de la comisión de regulación correspondiente los proyectos

de metodologías y de fórmulas, los estudios respectivos y los textos de los proyectos de resoluciones.

Adicionalmente, la comisión de regulación deberá preparar un documento con una explicación en lenguaje sencillo sobre el alcance de la propuesta de fórmulas tarifarias. Este documento se remitirá a los Gobernadores, quienes se encargarán de divulgarlo. Este documento deberá contener una invitación para que los interesados consulten a través de la página Web de la comisión de regulación correspondiente, los proyectos de metodologías y de fórmulas, los estudios respectivos y los textos de los proyectos de resoluciones.

5. Cada comisión de regulación organizará consultas públicas, en distintos distritos y municipios, durante un período que comience en la misma fecha en que se remita la información a los Gobernadores y termine dos meses después. Las consultas públicas tendrán entre sus propósitos el de lograr la participación de los usuarios.

Artículo 28. *Consultas públicas.* Las consultas públicas que deben realizar las comisiones de regulación se sujetan a las siguientes reglas:

1. Serán convocadas por lo menos con 10 días de antelación, indicando el tema, la metodología, el día, la hora, el lugar de realización, el plazo y los requisitos de inscripción.

2. Podrán intervenir los representantes de las personas prestadoras de los servicios objeto de la decisión; los vocales de los comités de control social de los servicios públicos que fueren debidamente acreditados; los representantes legales de las ligas o de las asociaciones de consumidores; los representantes legales de las organizaciones gremiales; y los delegados de las universidades y centros de investigación y los usuarios.

3. Para intervenir, los interesados deberán inscribirse y radicar con una anticipación no inferior a dos días hábiles a su realización, el documento que servirá de base para su exposición, el cual deberá relacionarse directamente con la materia objeto de la consulta pública.

4. La consulta será grabada y esta grabación se conservará como memoria de lo ocurrido.

5. Una vez terminada la consulta, se levantará una memoria escrita en la cual se incorporarán los documentos presentados y los principales puntos que fueron objeto de debate.

6. Deberá elaborarse el documento final que servirá de base para la toma de la decisión y los integrantes de cada comisión de regulación evaluarán este documento, las memorias escritas de las consultas públicas, los comentarios, las informaciones, los estudios y las propuestas allegadas al procedimiento.

El documento contendrá las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas formuladas y evaluará las memorias escritas de las consultas públicas. Para tal efecto podrá agrupar las observaciones, sugerencias y propuestas alternativas en categorías de argumentos.

7. Cuando se expidan las resoluciones, en la parte motiva se hará mención del documento en el cual cada comisión de regulación revisó los comentarios recibidos y expuso las razones para desechar las observaciones, reparos y sugerencias que no se hayan incorporado. Durante el día hábil siguiente al de la publicación de la resolución correspondiente en el *Diario Oficial*, se hará público el documento al que se refiere este numeral.

Artículo 29. Se tramitarán ante la Superintendencia de Servicios Públicos, mediante el procedimiento verbal sumario las acciones contra las decisiones del Defensor del Usuario, con causa en los recursos de los usuarios.

Los estudiantes adscritos a los consultorios jurídicos de las facultades de derecho podrán litigar en causa ajena en estos procesos. Se podrá litigar en causa propia sin ser abogado, en los procesos de mínima cuantía.

Artículo 30. Modifíquese el artículo 137 de la 142 de 1994 el cual quedará así:

**"Artículo 137. Reparación por falla en la prestación del servicio.** Independientemente del derecho del usuario a dar por terminado el contrato en cualquier momento y sin condición alguna, la falta del servicio

da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente a las siguientes reparaciones.

137.1 A que se cobre lo efectivamente consumido, conforme a la continuidad y calidad debida. En el evento en que la estructura tarifaria contemple el cobro del cargo fijo, se deberá aplicar el descuento proporcional.

137.2 A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasan en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, a favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

Artículo 31. *Vigencia.* La presente ley rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

En los anteriores términos fue aprobado el **Proyecto de ley número 090 de 2006 Cámara**, por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario, lo anterior consta en las Actas números 20, 22, 29 y 30 correspondiente a los días 27 de marzo, 10 de abril, 29 de mayo y 13 de junio de dos mil siete (2007), respectivamente.

El Secretario,

*Fernel Enrique Díaz Quintero.*

\*\*\*

## PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE LEY NUMERO 090 DE 2006 CAMARA

por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario.

Bogotá, D. C.,

Doctor

OSCAR ARBOLEDA PALACIO

Presidente

Honorable Cámara de Representantes

Ciudad

Señor Presidente y honorables Representantes:

De conformidad con el artículo 153 de la Ley 5<sup>a</sup> de 1992, y en cumplimiento de la designación de la Mesa Directiva de la Comisión Sexta Constitucional Permanente, rendimos ponencia al **Proyecto de ley 90 de 2006 Cámara**, por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario, en lo siguientes términos.

### I. INICIATIVA DEL PROYECTO DE LEY

El proyecto de ley 90 de 2006 Cámara fue presentado a consideración del Congreso de la República por su autor, el honorable Representante José Fernando Castro Caycedo, y aprobado por la Comisión Sexta Constitucional permanente de la Cámara de Representantes en sesiones de los días 10 de abril, 29 de mayo y 13 de junio de 2007.

### II. OBJETO DEL PROYECTO DE LEY

El proyecto busca mejorar los actuales mecanismos de protección a los usuarios de los servicios públicos, mediante la creación del sistema del Defensor del Usuario, con el fin de que las personas encargadas de responder las reclamaciones y los recursos de los usuarios, tengan unas calidades mínimas, como formación profesional y experiencia específica. Así mismo, se establecen responsabilidades concretas, que conllevarían sanciones por parte de los entes de control y, especialmente, de la Superintendencia de Servicios Públicos en caso de incumplimiento en sus deberes. Finalmente, el proyecto exige que, en todos los municipios

donde se preste el servicio por parte de las empresas, existan oficinas de atención de peticiones, quejas (llamadas reclamos en el proyecto) y recursos, pues en muchos casos los usuarios de las poblaciones distintas a las capitales de departamento, deben desplazarse hasta allí para presentar una simple reclamación por el servicio.

### III. EXPOSICION DE MOTIVOS

No cabe duda de que las sociedades más justas e igualitarias son aquellas en las que los ciudadanos tienen la posibilidad de participar en las decisiones que les interesan, en vigilar la gestión y destino de los recursos públicos y defender el interés general. La relación entre el Estado y los particulares ha cambiado en los últimos tiempos. Son cada vez más los derechos y los mecanismos de acción y participación que se consagran en las leyes para asegurar que la administración pública cumpla con sus funciones de manera eficiente, transparente y responsable.

Es así como, además del Derecho de Petición, se consagra en múltiples artículos el derecho de participación de las personas como mecanismo para garantizar la debida aplicación de derechos específicos, por ejemplo, para la protección de los niños, la inclusión de los jóvenes, respecto de la salud y la seguridad social, el buen manejo de las relaciones laborales, la educación, entre otros y, específicamente, la Constitución Política consagra el derecho de los consumidores y usuarios de participar en las decisiones que les conciernen (artículo 78). Así mismo, contiene un conjunto de acciones en defensa de los intereses colectivos, especialmente, las acciones populares y, respecto de los servicios públicos domiciliarios, la participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que prestan estos servicios (artículo 369).

En consecuencia, para hacer realidad estas normas, es necesario fortalecer los mecanismos de participación de los usuarios y crear instituciones jurídicas como el Defensor del Usuario, cuyas funciones van más allá de resolver las reclamaciones, formulando recomendaciones y haciendo el seguimiento de las políticas que se promulguen porque *procura identificar las causas que originan estas reclamaciones y formula recomendaciones para que no se sigan produciendo.*

Para tal efecto es necesario modificar algunas normas de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente simplificando el trámite de los recursos que puede presentar el usuario contra las decisiones de la empresa, que de acuerdo con la actual norma, deben ser resueltas en primera instancia por la empresa que conoce de la queja, después del recurso de reposición y, finalmente, procede la apelación ante la Superintendencia, cuando lo usual en la vía gubernativa y en las actuaciones judiciales es que el recurso de reposición no es obligatorio.

Por supuesto, el diseño de los instrumentos jurídicos que perfilan a instituciones de este tipo requiere profesionalizar a las personas que representan a los usuarios, evitar el control de las organizaciones de consumidores por parte de grupos con intereses ajenos a la prestación de los servicios y garantizar que en su conformación se apliquen procesos democráticos, para lo cual se prevé que el Defensor del Usuario sea un profesional con experiencia específica en los temas relacionados con sus deberes.

#### A. La protección de los usuarios de los servicios públicos

Es posible que el régimen actual contemple una amplia lista de derechos para los usuarios de los servicios públicos. Sin embargo, en la práctica los usuarios no encuentran una respuesta satisfactoria para sus peticiones y no existe equidad en su relación con las empresas de servicios públicos. Por lo tanto, el principal objetivo de la ley es equilibrar las cargas de los usuarios y las empresas, facilitando a los usuarios el conocimiento de sus derechos y la forma como se prestan los servicios.

En consecuencia, se exige que la respuesta a las peticiones y reclamos de los usuarios sea respetuosa, completa y precisa, pues es común que las mismas se produzcan mediante pro-formas, que evidencian la falta de revisión de los hechos manifestados en cada caso, al punto que se conocen respuestas contradictorias frente a una misma situación y, a veces, para el mismo usuario.

Un avance del proyecto de ley es la posibilidad de establecer *indicadores de gestión* que tengan relación con la atención del cliente, de manera que el control no consista simplemente en la medición de los indicadores operativos o financieros, sino que se extienda a mejorar los procesos que tienen que ver con los usuarios de los servicios públicos, que muchas veces deben soportar la indiferencia de las empresas, la mayoría de las cuales tienen una posición monopólica en el mercado.

Otro tema importante en el que se produce un cambio frente a la actual legislación es el de las cláusulas abusivas en los contratos con los usuarios de servicios públicos. La prestación masificada de los servicios públicos impone que las relaciones con los usuarios sean establecidas de manera unilateral por la empresa, sin posibilidad de discusión para los usuarios. Aún cuando la norma actual contempla un amplio listado de las cláusulas abusivas que pueden presentarse en los contratos para el suministro de servicios públicos, la ley señala que las mismas solo pueden constituir abuso de posición dominante y, eventualmente, conducir a la nulidad de alguna de ellas, cuando el contrato se analiza en su conjunto, pero incluso, no está prevista la nulidad de las mismas, de manera que sería necesario acudir a un proceso judicial para esos efectos, lo cual constituye una carga excesiva que solo sería compensada en forma individual y siempre que bajo las circunstancias probatorias se demuestre en cada caso concreto.

Por lo tanto, para facilitar la defensa de los usuarios y no permitir que las empresas abusen de su posición dominante, se definen como nulas de pleno derecho y, por lo tanto, no se requiere la declaración judicial para ese efecto, aquellas cláusulas que configuran límites al ejercicio de derechos del suscriptor, permiten al proveedor suplantar la voluntad del consumidor, limitan al consumidor la libertad de elegir al proveedor de servicios o le obligan a adquirir bienes o servicios que no necesita, las que fijan unilateralmente condiciones procesales o judiciales para que los usuarios puedan presentar sus reclamaciones o entranban el acceso a los mecanismos judiciales.

#### B. El Defensor del Usuario\*

La multiplicidad y dispersión de normas, la falta de conocimiento para el uso de las acciones y recursos legales, el tiempo y el esfuerzo que requieren, la dificultad de cumplir con las formalidades o pruebas que en algunos casos se exigen, el volumen de las reclamaciones, el poco valor que pueden tener, la demora en la solución de las controversias, la permisividad de las autoridades y la ausencia de alternativas que permitan elegir otros proveedores, desalientan el ejercicio de este derecho por parte de los usuarios, de manera que es común encontrar una actitud pasiva, que conduce a una autorización tácita para desconocer las normas que los protegen.

En síntesis, la proliferación de mecanismos en el ordenamiento jurídico no garantiza los derechos de los usuarios y, por el contrario, conlleva la creación de trámites engorrosos y a la concentración de actuaciones en las instancias administrativas y judiciales, con alto desgaste para el Estado. Por lo anterior, en algunos países existen mecanismos alternativos, como el *Ombudsman* o Defensor del Usuario, que tiene la misión de procurar el cumplimiento de las normas que rigen la prestación del servicio y mejorar las relaciones de las empresas con los usuarios, interviniendo en la solución de las reclamaciones, con el fin de que las decisiones que se adopten sean justas y proponiendo soluciones en defensa del interés general.

Para el efecto, el *Ombudsman* debe rodearse de instrumentos que garanticen su independencia, neutralidad y la confianza del público, actuando como fuente de información y promotor del cambio en las empresas<sup>1</sup>. Por lo tanto, el sistema del Defensor del Usuario debe ser financiado por las mismas empresas por tratarse de una institución que crea valor en las organizaciones, facilitando la solución de las diferencias con los usuarios y disminuyendo su carga administrativa y la de la Superintendencia de Servicios Públicos.

<sup>1</sup>\* El texto fue extractado del documento “El Defensor del Usuario”, que está publicado en la página web de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

#### 1. Origen

El *Ombudsman*<sup>2</sup> o *Justitieombudsman* fue creado en Suecia, después de la revolución (1809), con el fin de que el Parlamento, como órgano representativo del pueblo, pudiera tener algún control sobre el poder ejecutivo y vigilara el cumplimiento de las leyes y reglamentos por parte de los servidores públicos<sup>3</sup>. Con el tiempo, sus competencias se han extendido y adaptado a otras necesidades, de manera que en la actualidad es común identificarlo en muchos países como un defensor de los derechos humanos, quedando en un segundo plano, incluso desapareciendo su función original de servir como mecanismo de control entre las ramas del poder.

Esta figura se ha extendido al sector privado para que defienda los intereses de los consumidores ante el comercio organizado en general o, de manera específica, en ciertas industrias o sectores y como mecanismo alterno de solución de conflictos, convirtiéndose en un canal de considerable valor entre las empresas y los consumidores para atender las reclamaciones que surgen de la comercialización de bienes y servicios en forma masiva y, especialmente, mediante la figura de los contratos de adhesión. Así, se ha previsto la existencia del Defensor del Cliente o del Defensor del Usuario para el mercado de bienes raíces, la actividad financiera y aseguradora, o la provisión de servicios públicos como el transporte aéreo, los medios masivos de comunicación y los servicios de telecomunicaciones.

#### 2. Características

La misión del Defensor del Usuario debe ser la de promover el cumplimiento de las normas que rigen el funcionamiento de una organización y sus relaciones con el público, procurando que se adopten decisiones justas y proponiendo soluciones para resolver los problemas que tenga la organización, en defensa del interés general. Para el efecto, debe rodearse de instrumentos que garanticen su independencia, neutralidad y confianza del público para un efectivo cumplimiento de su misión, permitiéndole actuar como fuente de información entre los diferentes niveles jerárquicos, experto en solución de controversias y promotor de cambios.

##### 2.1. Independencia

El Defensor del Usuario debe actuar con independencia, tanto de la persona u organismo que lo designa como de la organización respecto de la cual ejerce sus funciones. En consecuencia, para cumplir con este principio, la figura del Defensor del Usuario se rodea de las siguientes garantías:

a) Dentro de sus funciones no puede estar la de obedecer instrucciones impartidas por los directivos de la organización, ni a su vez estos pueden ejercer un control sobre sus actos o el cumplimiento de sus funciones;

b) Los procedimientos de nombramiento y remoción deben ser públicos, objetivos y previamente definidos, de manera que aseguren la idoneidad de las personas que desempeñan el cargo y la ausencia de conflictos de interés con los representantes o propietarios de la organización;

c) Los requisitos para desempeñar el cargo de Defensor del Usuario deben ser estrictos, para garantizar las mejores calidades profesionales y humanas;

d) El Defensor del Usuario debe tener plena autonomía para dirigir las personas a su cargo y organizar su dependencia, pudiendo nombrar y remover libremente a sus colaboradores;

e) El Defensor del Usuario no puede desempeñar ninguna otra función que pueda comprometer su neutralidad.

##### 2.2. Imparcialidad y justicia

Para garantizar la imparcialidad y justicia, el Defensor del Usuario sólo puede tener en consideración el cumplimiento de las normas que

<sup>2</sup> La palabra “ombudsman” es de origen sueco y significa “representante”.

<sup>3</sup> Según algunos autores, en el Bajo Imperio Romano existía el *defensor civitatis* o *defensor plebis*, encargado de recibir las quejas de los súbditos sobre los abusos del poder imperial, aunque algunos señalan sus primeros orígenes en China, durante la Dinastía Ts'in (221 a.C.). Otros recuerdan que el Rey sueco Carlos XII creó la Oficina del Alto Ombudsman al regresar de un exilio autoimpuesto en Turquía, siguiendo el ejemplo del segundo califa musulmán, Omar I (634-644).

rigen la organización y su funcionamiento. En consecuencia, no representa los intereses de una parte en especial, aunque debe velar por que se otorguen las garantías procesales necesarias y porque las decisiones que adopte el órgano competente sean imparciales y debidamente sustentadas.

### *2.3. Credibilidad y Confidencialidad*

La credibilidad es el elemento fundamental de esta institución, pues la efectividad de sus decisiones se basa en el respeto de su figura, el conocimiento específico de los temas a su cargo, la objetividad con que los maneje y la confianza que proyecte con sus opiniones.

Para lograr esto, es importante que las actuaciones del Defensor del Usuario sean públicas y sean divulgadas de manera eficaz entre las personas que pueden requerir sus servicios, siendo usual que rinda informes periódicos sobre su gestión, incluyendo de manera especial, las recomendaciones que considere necesarias para mejorar el funcionamiento de la organización a la que pertenece.

También es necesario garantizar la confidencialidad de la información que recibe, a menos que las personas que la suministren lo autoricen para revelar su fuente, que pueda existir una situación que represente un grave peligro o que se trate de la comisión de un delito.

### *3. El Defensor del Usuario en otros países*

Revisando el desarrollo que ha tenido este mecanismo en distintos países y sectores, se ha señalado que el Defensor del Cliente puede tener el siguiente origen<sup>4</sup>:

- Defensoría individual. Creada por una empresa para conocer exclusivamente de cuestiones que se susciten entre ésta y sus clientes.
- Defensoría colectiva o descentralizada. Creada por un gremio o un sindicato, a la cual tienen acceso las empresas afiliadas y sus clientes.
- Defensoría mixta. Su origen está en una ley de España de 1995, en la que se autoriza al gobierno para crear el defensor, y opera por conducto de una comisión de tres miembros, sin perjuicio de que se designe también conforme a alguno de los demás sistemas mencionados.

A continuación, se describirán algunos de los modelos adoptados en algunos países.

#### *3.1. Oficina del Ombudsman de Telecomunicaciones (OTELO) en el Reino Unido.*

##### a) Origen.

La Ley de Comunicaciones del 2003 estableció un conjunto de deberes para los proveedores de servicios de comunicaciones públicas, entre los cuales se encuentra el de disponer de un procedimiento fácil y gratuito para resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios, el cual debía ser independiente de OFCOM y de los proveedores de servicios.

Al efecto, el artículo 54 de dicha ley establece que los procedimientos para la solución de disputas deben cumplir las siguientes condiciones:

1. Ser administrados por una persona independiente tanto de OFCOM, como del proveedor de comunicaciones a quienes le son aplicables las disposiciones.

2. Establecer procedimientos que sean fáciles de usar, transparentes y efectivos.

3. Garantizar el derecho a los usuarios domésticos y comerciales pequeños de usar los procedimientos de manera gratuita.

4. Garantizar que toda la información necesaria para la efectividad de los procedimientos sea pública y esté al alcance de los usuarios.

5. Garantizar que las disputas sean efectivamente investigadas.

6. Incluir una provisión que confiera poder para hacer “premios” de compensación adecuada.

7. Permitir que los premios de compensación sean adecuadamente cumplidos.

Es deber de OFCOM mantener bajo su supervisión los procedimientos de disputas desde el momento en que son aprobados y puede, en

<sup>4</sup> BENETTI SALGAR, Julio (2001, p. 11).

cualquier momento, modificar las condiciones de aprobación de cualquier procedimiento o retirar dicha aprobación.

##### b) Objetivos.

OTELO es una asociación sin ánimo de lucro de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, los cuales comprenden a los proveedores de redes públicas de comunicaciones electrónicas, los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas públicas o a las personas que realizan facilidades disponibles que son facilidades asociadas por referencia a una red pública de comunicaciones electrónicas o a un servicio público de comunicaciones electrónicas.

Entre los principales objetivos de OTELO, se destacan los siguientes:

1. Establecer, promover, administrar y operar el servicio de Ombudsman, el cual tiene el propósito de recibir y tramitar quejas y disputas no resueltas en relación con la prestación por uno de los Miembros del Servicio de determinados servicios y/o productos de comunicaciones, a los usuarios domésticos o pequeños usuarios comerciales y fomentar o facilitar la resolución, acuerdo o desistimiento de dichas quejas.

2. Facilitar el cumplimiento de las conclusiones, decisiones y/o soluciones adoptadas de acuerdo con y en concordancia con los términos de referencia de OTELO.

3. Colaborar con todas las autoridades, todo regulador o toda compañía, corporación o personas relacionadas con la industria de telecomunicaciones y la atención de quejas.

4. Promover el conocimiento público y el entendimiento de los servicios prestados por el Ombudsman, de la manera que se considere oportuna.

##### c) Estructura

Los órganos de la Asociación son la Junta de Miembros, el Consejo y el Ombudsman. A continuación se explican las funciones que cumple cada uno de ellos dentro de OTELO.

##### 1. La Junta de Miembros.

La Junta de Miembros es el máximo órgano social y tiene a su cargo las decisiones sobre la inclusión o retiro de los miembros, la designación de los representantes de la industria en el Consejo de la Asociación, la modificación y aprobación de las reformas a los estatutos de la asociación, la aprobación del presupuesto anual, la contribución que deben pagar los miembros para el sostenimiento de OTELO y la aprobación de los balances.

Además, la Junta de Miembros cumple con la función de revisar y monitorear el desempeño general de OTELO y, en especial, del Ombudsman, con base en las metas y criterios fijados en los estatutos y demás documentos que reglamentan la operación de este servicio.

La Junta de Miembros está integrada por 7 miembros o cualquier otro número que determine la Junta de Miembros, en consulta con el Consejo de la Asociación. Sin embargo, en la constitución de la Junta de Miembros también se ha procurado garantizar la independencia del órgano frente a las empresas, de manera que está previsto en los estatutos de la Asociación que no menos de una cuarta y no más de una tercera parte de los miembros de la Junta de Miembros sean nombrados por y de los miembros independientes del Consejo. Los restantes miembros de la Junta, incluido el Presidente, serán nombrados por las empresas.

##### 2. El Consejo.

El Consejo está compuesto por siete miembros; 5 de ellos son independientes y dos representan a la Junta Directiva. En caso de que se acuerde una modificación en el número de integrantes, la representación de la industria no puede ser superior a una tercera parte de los miembros.

Sus principales funciones son las siguientes:

- Nombrar al Ombudsman y determinar sus términos y condiciones de nombramiento (incluyendo el nivel de su remuneración).

- Garantizar que la independencia del Ombudsman sea salvaguardada y mantenida.

- Garantizar que el Ombudsman administre los asuntos y dirija los negocios del servicio de manera satisfactoria.

- Revisar y monitorear el desempeño del Ombudsman de conformidad con las metas y criterios de desempeño acordados.
- Brindar asistencia y asesoría al Ombudsman en relación con el desempeño de sus deberes, sin tomar parte en la consideración de una queja o disputa particular.
- Investigar y resolver las disputas planteadas por quejoso y/o por miembros del servicio en relación con la operación del servicio y/o el desempeño del Ombudsman, y establecer los procesos apropiados para facilitar dicha investigación y resolución.
- Recibir el informe anual del Ombudsman y publicar dicho informe con las enmiendas que el Consejo determine.
- Anualmente, considerar, enmendar y aprobar un borrador del Plan Anual de Negocios (preparado y presentado por el Ombudsman al Consejo).
- Anualmente, considerar y aprobar el borrador de presupuesto anual (preparado y presentado por el Ombudsman al Consejo).
- Garantizar que los asuntos y negocios de la Asociación sean realizados de acuerdo con el plan anual de negocios y presupuesto anual vigentes, aprobados por la Junta de Miembros.
- Garantizar que el Servicio y el Ombudsman sean anunciados y promocionados de manera apropiada, a efectos de realzar su reputación y credibilidad y que ese perfil público sea logrado y mantenido.
- Garantizar que los servicios prestados por el Ombudsman sean amplia y fácilmente accesibles para los quejosos.

### 3. El Ombudsman.

La principal función del Ombudsman es la de recibir y considerar las quejas y disputas presentadas voluntariamente por los usuarios con el fin de facilitar su solución o promover los términos de un acuerdo.

#### i) Ámbito de competencia.

Están dentro de la jurisdicción del Ombudsman los servicios y/o productos prestados a los usuarios residenciales y pequeños comerciantes que caen en la jurisdicción de OFTEL o que pueden ser incluidos dentro de la jurisdicción de OFTEL. Se consideran pequeños usuarios comerciales aquellos que gastan 5000 libras al año por el servicio. Igualmente OTELO revisa las quejas de aquellos comerciantes que, a pesar de gastar más de 5000 libras al año, tan solo tienen 10 o menos trabajadores.

Los servicios que se encuentran bajo la jurisdicción de OFTEL son los siguientes:

- Telefonía fija, telefonía móvil, fax y servicios asociados o suplementarios, incluidos, entre otros, los servicios de SMS y correo de voz;
- Servicios y productos para personas discapacitadas. En el caso de que uno de los miembros de OTELO preste servicios diferentes a los señalados anteriormente y tenga la intención de que OTELO conozca de las reclamaciones relacionadas con los mismos, tiene la posibilidad de solicitar al Consejo su inclusión.

Entre las materias que se excluyen de la competencia de OTELO, se encuentran las siguientes: productos y servicios que no son comprados a los miembros de OTELO; cables e instalaciones eléctricas en el interior del domicilio; el contenido de los sitios de internet; el contenido de las comunicaciones; los problemas que OTELO considere que mejor deben ser tratados por las cortes, servicios de arbitramento u otros procedimientos de quejas; los problemas que ya son de conocimiento de las cortes u otros procedimientos; asuntos laborales de las empresas; casos que OTELO considere injustificados; las decisiones comerciales de las empresas y desacuerdos entre proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Todo Miembro del Servicio que ofrece, presta o provee un servicio o un producto que no es un servicio o producto básico, puede solicitar al Consejo, que dicho servicio o producto esté dentro de la jurisdicción de OTELO. Si el Consejo con la aprobación de la Junta de Miembros, determina que ese servicio o producto estará dentro de la jurisdicción de OTELO, entonces el Consejo notificará al miembro del servicio respectivo y, para los propósitos exclusivos de ese Miembro del Servicio,

dicho producto o servicio se convertirá en un servicio o producto no básico que está dentro de la jurisdicción de OTELO.

#### ii) Prerrogativas y deberes del Ombudsman.

En relación con las facultades del Ombudsman se encuentran las de contratar, nombrar, entrenar, dirigir y remover personal; delegar, previa aprobación del Consejo, cualquiera de los poderes o deberes del Ombudsman en el personal del Servicio y realizar recomendaciones al miembro en relación con modificaciones a sus políticas o procedimientos en materia de la provisión de servicios o productos.

En el ámbito de las investigaciones, tiene absoluta discrecionalidad para decidir si una reclamación corresponde a su jurisdicción o para rechazar una queja. De otra parte, está facultado para solicitar a los miembros la información que estime necesaria. Si después de la etapa de investigación, el Ombudsman considera que el miembro continúa ofreciendo una solución justa y razonable, a pesar de no ser aceptada por el usuario, o si considera que no se requiere una decisión, el Ombudsman tiene la facultad de poner término al conocimiento de la reclamación.

#### iii) Procedimiento.

Existen ciertas reglas para la aceptación de las quejas por parte de OTELO, como las siguientes:

- El usuario debe elevar la queja ante la empresa respectiva dentro de los doce meses siguientes al día en que tuvo conocimiento del hecho que dio lugar a la misma.
- El usuario debe acudir a OTELO dentro de los nueve meses siguientes a la fecha en que elevó la queja ante la empresa.

La empresa cuenta con un plazo de tres meses para dar respuesta a la queja; vencido este plazo y sin exceder de seis meses, el usuario puede acudir a OTELO si la empresa no ha comunicado su respuesta o en el evento de no estar de acuerdo con la decisión adoptada por la empresa.

Las reclamaciones pueden ser presentadas mediante comunicación escrita, vía telefónica o por correo electrónico, actualmente OTELO está desarrollando un método de comunicación en la web. Una vez el usuario ha presentado la reclamación, OTELO revisa si es o no competente para conocer de la reclamación, en caso de serlo, envía al usuario un formato que debe ser diligenciado, firmado y enviado junto con los documentos que apoyan la queja presentada, momento en el que OTELO da inicio a la investigación. En algunos casos, cuando el Ombudsman lo considera práctico y apropiado, puede decidir no dar inicio a la investigación sino velar porque las partes lleguen a un acuerdo, en caso de no lograrse el mismo, se da inicio a la investigación formal.

Concluida la investigación, cuyo término depende del nivel de complejidad del asunto planteado, el Ombudsman informa por escrito tanto al usuario como al miembro respectivo, sus conclusiones provisionales y soluciones sugeridas, así como las razones de las mismas, e invita a las partes a presentar sus comentarios. Si las partes aceptan dichas conclusiones provisionales, las mismas se convierten en la decisión final. Si alguno de ellos o los dos no las aceptan, oídas las observaciones de las partes, el Ombudsman expide su decisión final.

Si de acuerdo con la decisión final el miembro no actuó de manera razonable o justa, el Ombudsman puede ordenar al miembro a: proveer el servicio, producto o una acción práctica que beneficie al usuario; pedir excusas o una explicación al usuario; otorgar una compensación que no excede de 5,000 libras; adoptar cualquier otra acción que beneficie al usuario o una combinación de las anteriores.

Paralelamente, con el fin de que el problema no vuelva a presentarse, OTELO puede recomendar a la empresa modificar su política o procedimientos.

#### iv) Efectos de las decisiones.

Las decisiones del Ombudsman no son vinculantes para el usuario, quien tiene dos meses para manifestar su aceptación de la decisión. En el evento de no manifestar su aceptación en dicho periodo de tiempo, pierde el derecho a las soluciones recomendadas por el Ombudsman, sin perjuicio de poder acudir posteriormente a otras vías para intentar resolver el conflicto. En caso de que la decisión sea aceptada por el usuario, la misma es vinculante para la empresa.

### 3.2. Ombudsman de la Industria de Telecomunicaciones en Australia (Telecommunications Industry Ombudsman – TIO).

El Ombudsman de la Industria de Telecomunicaciones, fue establecido por el Gobierno Federal de Australia en el año de 1993 y, posteriormente consagrado en la Ley de Comunicaciones de 1997. Se define como una entidad no gubernamental, sin ánimo de lucro, constituida por las compañías telefónicas y de internet, como un esquema alternativo de resolución de disputas, gratuito e independiente, para los usuarios residenciales y pequeños usuarios comerciales que tengan una reclamación relacionada con los servicios de telefonía o internet.

En realidad, lo que se conoce como "TIO" es una organización compleja conformada por un Consejo, una Junta de Directores y por el Ombudsman de la Industria de Telecomunicaciones, quien es designado por la Junta a partir de una recomendación del Consejo. En su constitución se ha garantizado la independencia del Ombudsman respecto de la industria, el gobierno y las organizaciones de consumidores.

#### a) Organización.

Todo proveedor de servicios de telecomunicaciones debe asociarse con otros proveedores para constituir una "*asociación del ombudsman de la industria de las telecomunicaciones*" encargada de investigar las quejas de los usuarios, formular recomendaciones y fijar las políticas para garantizar el cumplimiento de las normas y obligaciones contractuales con los usuarios. En el Memorando y Artículos de Asociación del TIO se contempla la existencia de los siguientes órganos:

1. Una Junta Directiva, integrada por directores investidos de responsabilidades tradicionales de gobierno corporativo, cuya principal función es la de administrar el TIO, para lo cual asume la representación legal de la asociación y aprueba el presupuesto del TIO, así como sus adiciones.

2. Un Consejo, presidido por un director independiente y en el que participan los representantes de los proveedores de servicios y un número de delegados de los consumidores, superior en tres al de los representantes de los proveedores, cuyas principales responsabilidades se relacionan con la definición de los temas de política y trámite de las quejas, mantener la independencia del TIO y actuar como intermediario del TIO y la Junta Directiva.

3. Un Ombudsman de la Industria de las Telecomunicaciones, propuesto por el Consejo y elegido por la Junta Directiva, con autoridad para recibir, investigar y facilitar la resolución de las quejas de los usuarios.

#### b) Competencia.

Para efectos de determinar la procedencia de una investigación, se debe verificar que la materia objeto de reclamación esté dentro de la jurisdicción del TIO. Están dentro de la jurisdicción del TIO los siguientes servicios: el servicio telefónico estándar, servicios móviles, acceso a Internet, teléfonos de pago, demoras en las conexiones telefónicas, páginas blancas impresas y electrónicas, reparación de daños, privacidad, acceso por tierra ("*land access*") y las infracciones a la Garantía del Servicio al Consumidor y los Códigos de Práctica de la Industria.

De otra parte, se encuentra que el TIO no puede conocer de reclamaciones relacionadas con: la fijación de tarifas o cargos, guías telefónicas comerciales, equipos de propiedad privada de telecomunicaciones, asuntos relacionados con la política de telecomunicaciones, el servicio de emergencia 000, comportamientos anticompetitivos o prácticas comerciales restrictivas y contenido de los servicios de información.

De acuerdo con el Capítulo VI de la Ley de Telecomunicaciones de 1999, el Ombudsman puede resolver disputas mediante decisiones obligatorias para las empresas, siempre que su cuantía no supere la suma de \$10,000 dólares y proponer soluciones que las empresas están en la libertad de acoger, en conflictos que no superen la suma de \$50,000 dólares.

#### c) Funciones.

##### 1. La solución de reclamos.

La misión del Ombudsman de la industria de las telecomunicaciones es la de procurar la resolución "justa, económica, informal y expedita"

de las reclamaciones de los usuarios. Para los efectos, el Ombudsman es responsable de desarrollar los procedimientos que alcancen de la mejor manera posible este objetivo, teniendo en cuenta que los mismos deben cumplir con las siguientes condiciones:

- El Ombudsman al recibir una queja, verificará si la empresa ha tenido oportunidad de considerarla en primera instancia.

- En caso de que la empresa haya considerado la queja, el Ombudsman debe notificar a la empresa que se dispone a investigar la queja detalladamente.

- Dentro del tiempo razonablemente especificado (no más de 28 días después de recibir la notificación), la empresa proporcionará la documentación relevante para resolver la reclamación, con excepción de la que sea considerada como información confidencial.

- Después de la terminación de una investigación y en ausencia de una conciliación, el Ombudsman resolverá la queja. Todas las decisiones adoptadas por el Ombudsman obligan automáticamente a los miembros. Sin embargo, el quejoso puede elegir si acepta o no la decisión, para lo cual cuenta con un plazo de 21 días.

- Si el quejoso acepta la decisión, la empresa quedará exonerada de todas las demandas y acciones en lo referente a la queja. En caso de que el quejoso no acepte la decisión del TIO, podrá perseguir la indemnización en cualquier instancia que pueda elegir y la empresa se libera de cumplir la decisión del TIO.

#### 2. Las recomendaciones.

Después de la terminación de una investigación o de una conciliación fracasada, el Ombudsman puede también hacer recomendaciones a un miembro hasta por un valor total de \$50.000 dólares.

Cuando una queja implica una cantidad total que excede de \$50.000, el Ombudsman puede rendir un informe sobre los resultados de la investigación pero no tomará ninguna decisión, ni hará recomendaciones sobre la reparación a que pudiera haber lugar o sobre otras acciones indemnizatorias.

#### 3. El arbitraje.

Cuando una queja implica una reclamación superior a \$ 50.000 dólares, si el quejoso y el miembro convienen, el Ombudsman puede ejercer poderes de arbitraje en lo que se refiere a la queja.

#### 4. Certificaciones sobre cumplimiento de garantía de servicio al cliente.

En cualquier momento, durante o después de la investigación de una queja, y no obstante cualquier cosa adicional establecida en el acto de constitución del TIO, el Ombudsman discrecionalmente puede (si está autorizado legalmente para hacerlo) certificar que un proveedor de servicios ha contravenido una garantía del consumidor del servicio, fijada por la Autoridad Australiana de las Comunicaciones y precisar los detalles de la contravención.

#### 5. Financiación.

Los recursos del TIO provienen de una tasa que es cobrada a sus miembros, la cual tiene dos componentes: a) una suma que resulta del número de reclamos atendidos de cada empresa trimestralmente; b) los costos en que se incurra por la práctica de pruebas y otros gastos adicionales, como resultado de las investigaciones que se realicen. De acuerdo con lo anterior, se trata de un sistema que incentiva a los miembros a mantener un número mínimo de investigaciones al desarrollar y mantener procedimientos efectivos de atención al consumidor y solución de reclamaciones.

El presupuesto del TIO debe ser presentado por el Ombudsman al Consejo, quien puede formular las recomendaciones y ajustes que considere, antes de remitirlo a la Junta Directiva para su aprobación.

#### 4. *El Defensor del Usuario en Colombia*

La figura del Defensor del Usuario también ha sido recogida en nuestro medio, tanto a nivel legislativo, como ocurre con los sectores financiero y aduanero, como mecanismo de autorregulación en el caso

de la televisión o la prensa escrita. A continuación se revisan las características de los Defensores del Cliente que se han consagrado en otras leyes.

#### 4.1. El Defensor del Cliente Financiero.

De conformidad con el numeral 4.2, del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, “las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria deberán contar con un defensor del cliente, cuya función será la de ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, así como conocer y resolver las quejas de estos relativas a la prestación de los servicios”.

Para tal efecto, son entidades vigiladas los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las entidades aseguradoras, los corredores de seguros y las agencias de seguros y de títulos de capitalización que se assimilen a corredores de seguros, las sociedades de capitalización, las casas de cambio y las cajas, fondos o entidades de seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida.

##### a) Designación.

Según la misma ley, corresponde a la asamblea general de socios o de asociados designar al defensor del cliente y a su suplente para un período de dos años, renovables indefinidamente.

Agrega la norma citada que el defensor del cliente deberá ser independiente de los organismos de administración de las mismas entidades y no podrá desempeñar en ellas función distinta a las previstas en la ley;

##### b) Funciones.

De conformidad con el artículo 2º del Decreto 690 de 2003, el defensor del cliente debe ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, y conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales relativas a un posible incumplimiento por parte de la entidad vigilada, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

En especial, el defensor del cliente tiene las siguientes funciones:

1. Proferir una decisión dentro de los quince días siguientes a la recepción de la queja.

2. Presentar anualmente un informe que incluya el número de quejas recibidas el año anterior, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el defensor del cliente en sus decisiones, el número de quejas tramitadas, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de interés público. En dicho informe, podrá incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades vigiladas y sus clientes o usuarios.

3. Presentar anualmente una relación de los gastos de la defensoría del cliente, en la cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior.

4. Actuar como conciliadores extrajudiciales (ley 640 de 2001, artículo 47);

##### c) Competencia y materias excluidas.

De otra parte, el mismo artículo señala que están fuera de la órbita de competencia del defensor, las siguientes materias:

1. Las que no correspondan o estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad vigilada.

2. Las concernientes al vínculo laboral entre las entidades vigiladas y sus empleados.

3. Aquellas que se deriven de la condición de accionista de una entidad vigilada.

4. Las relativas al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que estén relacionados con la calidad del servicio en

el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento del defensor del cliente.

5. Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.

6. Aquellas que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente.

7. Las que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.

8. Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del defensor del cliente.

9. Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación;

d) Obligaciones de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria.

De conformidad con el artículo 10 del Decreto 690 de 2003, las entidades que de acuerdo con la ley están en la obligación de contar con un defensor del cliente, deben adoptar las medidas requeridas para el desempeño de las funciones del defensor y para garantizar su independencia, particularmente están obligadas a:

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del defensor del cliente.

2. Colaborar con el defensor del cliente en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento.

3. Hacer público e informar a sus clientes o usuarios, en las comunicaciones que dirija a estos, o en la forma que estimen pertinente, de la existencia y funciones del defensor, de la dirección física y electrónica para contactarlo, así como de los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

4. Recibir las quejas que sus clientes o usuarios puedan formularles respecto de la actuación del defensor y trasladarlas a la Superintendencia Bancaria para su evaluación.

5. Informar al defensor del cliente de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por las partes, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas;

##### e) Procedimiento.

1. Recibida la queja por cualquier medio y sin que se requieran mayores formalidades, el defensor decide si el asunto sometido a su consideración es de su competencia<sup>5</sup>. En caso de no serlo, está en la obligación de comunicar su decisión tanto a la entidad como al usuario en el término de cinco días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que la reclamación fue recibida.

2. En el evento que el defensor considere que a efectos de admitir la queja requiere conocer información que debe ser suministrada por la entidad o el usuario, les comunicará esta decisión con el fin de que en el término de quince días hábiles, contados desde el día siguiente en que ello les sea comunicado.

3. Recibida la información de que trata el numeral anterior, el defensor resolverá sobre la admisión de la queja en el término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que reciba la información solicitada.<sup>6</sup>

4. Admitida la queja, el defensor debe dar traslado de la misma a la respectiva entidad, a efectos de que en el término de 15 ó 20 días há-

<sup>5</sup> Cuando el defensor considere que la reclamación interpuesta corresponde a aquellas en interés general o colectivo, está en la obligación de dar traslado de la misma a la Superintendencia Bancaria.

<sup>6</sup> En el evento que el usuario no aporte la información solicitada por el defensor se entiende que la reclamación ha sido desistida, lo anterior sin perjuicio que el usuario pueda tramitar posteriormente la queja.

biles (en el caso de que se solicite información de terceros a la entidad respectiva) suministre la información y presente las razones que fundamentan su posición.

5. La decisión adoptada por el defensor debe ser comunicada al usuario y entidad vigilada.

6. Si el usuario no está conforme con la decisión proferida por el defensor, tiene el derecho de elevar su reclamación ante la Superintendencia Bancaria;

#### f) Efectos de las decisiones.

En relación con los efectos de las decisiones proferidas por el defensor del cliente, el artículo 9 del Decreto 690 de 2003, establece que “*las entidades vigiladas podrán establecer en las normas dirigidas a su buen gobierno o en sus reglamentos internos que las decisiones del defensor del cliente favorables al cliente o usuario que sean expresamente aceptadas por este, serán de obligatorio cumplimiento para la entidad. En todo caso, en la medida en que sus decisiones sean aceptadas expresamente por las partes, tendrán carácter vinculante para ellas*”.

#### 4.2. Defensor del Contribuyente y el Usuario Aduanero.

El Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero está contemplado en el artículo 31 del Decreto extraordinario 1071 de 1999. En consonancia con la naturaleza de esta figura, el Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero tiene como misión garantizar el respeto de los derechos de los contribuyentes, agentes de retención, declarantes y usuarios aduaneros en las actuaciones que adelanta la DIAN.

De acuerdo con la Corte Constitucional: “*(...) La naturaleza jurídica del cargo es la de ser una instancia a través de la cual los ciudadanos pueden jugar un rol directo en la labor de garantizar la buena prestación y la legalidad del servicio tributario y aduanero, haciendo uso de los recursos, acciones y procedimientos jurídicos que la ley pone a su disposición; además, en tanto asesor del Director de la DIAN, es un canal de comunicación entre la ciudadanía y las instancias públicas decisorias competentes*”<sup>7</sup>.

Sin embargo, su participación se limita a hacer un seguimiento de las reclamaciones de los contribuyentes y usuarios aduaneros, vigilando que se respete el debido proceso, sin que pueda tener ningún otro tipo de participación en las actuaciones que se adelantan. Además, puede formular recomendaciones al Director General de la DIAN para asegurar una adecuada prestación de las funciones del organismo en las materias relacionadas y participa en las reuniones de la Comisión Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera –encargada, según el artículo 24 ibidem de asesorar al director de la DIAN para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, y reprimir las infracciones al régimen tributario– (artículo 31-5 ibidem).

El Defensor es nombrado por el Presidente de la República de una terna que le presenta el Comité Mixto de Gestión Tributaria y Aduanera, al que a su vez pertenecen: el Ministro de Hacienda y Crédito Público, el Director General de la DIAN, el Director de Impuestos, el Director de Aduanas, y delegados de los gremios económicos interesados, el Secretario de Desarrollo Institucional, el Secretario General y el propio Defensor del Contribuyente, lo cual le resta imparcialidad a esta designación.

#### C. Constitucionalidad del Proyecto

En el curso del debate en la Comisión Sexta de la Cámara, se conoció que la Superintendencia de Servicios Públicos consideraba que la figura del Defensor del Usuario era inconstitucional porque la función de control y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios constitucionalmente corresponde ejercerla al Presidente de la República por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos (artículo 370 CP), de manera que el legislador no podría atribuir funciones de esta naturaleza a otra entidad.

El tema fue estudiado en la Comisión Sexta y, aun cuando se consideró que la tesis de la Superintendencia de Servicios Públicos era discutible, pues el propio artículo 369 de la Constitución Política consagra

expresamente el derecho de los usuarios a participar en la fiscalización de las empresas de servicios públicos, se hicieron algunas modificaciones con el fin de que las funciones del Defensor del Usuario correspondieran más a las de un mecanismo de protección que a una forma de control.

Por lo anterior, puede verse que la mayoría de las funciones del Defensor del Usuario se resumen en la posibilidad de representar los intereses de los usuarios en diferentes instancias y por distintas vías, por ejemplo, la proposición de medidas correctivas o recomendaciones para una mejor prestación del servicio (numerales 1 y 2); la representación de los usuarios *ante las autoridades competentes* para que sancionen a las empresas o a sus empleados por faltas relacionadas con los clientes (numeral 5); mediar (que es diferente a resolver o sancionar) en las peticiones colectivas con el fin de encontrar soluciones oportunas y evitar que las controversias trasciendan a otras instancias, con mayores costos para las partes y la sociedad en general (numeral 6); y denunciar o solicitar la imposición de multas (numerales 7 y 9) a las autoridades competentes ante infracciones cometidas por las empresas.

Debe señalarse que en la sentencia C-263 de 1996, la Corte Constitucional revisó la competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos para resolver en apelación los recursos de los usuarios. Dijo la Corte en esa oportunidad:

*d) El conocimiento del recurso de apelación por la Superintendencia, no resulta por lo dicho ajeno a sus funciones de control, inspección y vigilancia, porque estas pueden perfectamente aunarse con las que conciernen al régimen de protección de los derechos de los usuarios. En efecto, las normas acusadas institucionalizan una forma de control funcional que se ejerce sobre los actos de las empresas y entidades prestatarias de los servicios públicos domiciliarios, que implica un poder de revisión o reexamen de las decisiones adoptadas por estas con el fin de verificar si dichas decisiones se ajustan o no a la legalidad, esto es, al marco normativo que deben acatar; el cual está constituido, por la Constitución, la ley, las regulaciones generales del Gobierno sobre administración y control de su eficiencia, las disposiciones regionales o locales que se hayan expedido sobre tales servicios, y los reglamentos internos del servicio, adoptados por las entidades prestatarias de este, e igualmente a las estipulaciones del respectivo contrato.*

Conforme a la posición transcrita, es importante precisar que el recurso de apelación “aúna” la función de control con las funciones “que conciernen al régimen de protección de los derechos de los usuarios”, de manera que claramente son funciones distintas, aunque se complementen, pero el recurso de apelación no es propiamente un mecanismo de control sino de protección al consumidor. De hecho, es común que la función de control se ejerza mediante actuaciones administrativas o investigaciones, tendientes a establecer el incumplimiento de las normas a las que están sujetas las empresas para la prestación del servicio, de las cuales podría derivarse una reparación para los usuarios cuyos derechos hayan sido vulnerados, sin que para el efecto la revisión deba hacerse caso por caso, como ocurre con el recurso de apelación.

#### D. El derecho a reclamar de los usuarios

Si el primer derecho de los usuarios es recibir un servicio de buena calidad, el segundo debería ser el de presentar quejas por la mala prestación del servicio, pero resulta erróneo suponer que todos los usuarios tienen conocimiento de sus derechos. Es cierto que el ordenamiento jurídico prevé la existencia de procedimientos para presentar reclamaciones por la prestación de los servicios públicos, especialmente contra las facturas, pero la posibilidad de presentar reclamaciones no garantiza una respuesta oportuna y adecuada a las pretensiones de los usuarios.

Al modificar el artículo 152 de la Ley de Servicios Públicos, se fortalece la posición de los usuarios frente a la empresa, reiterando algunas disposiciones que ya existen y complementándolas, por ejemplo, al exigir que se entregue un número de radicación al usuario con el fin de que pueda hacerle seguimiento sin que tenga que acudir personalmente para conocer la situación de sus peticiones. Asimismo, se corrigen algunas contradicciones que tiene la propia ley, como ocurre con el inciso final del artículo 152, el cual dispone que “[...]as normas sobre presentación,

<sup>7</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-1343 de 2000. Magistrado Ponente Dr. Carlos Gaviria Diaz.

*trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela*”, es decir, bajo las reglas del Derecho Privado; mientras el inciso final del artículo 153 señala que *[l]as peticiones y recursos serán tratados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición*”, es decir, con base en el Código Contencioso Administrativo.

También se establece que cualquier manifestación de inconformidad con la factura debe ser entendida por la empresa como un recurso. De esta manera se simplifican los procesos y se agiliza para beneficio de ambas partes la solución de sus diferencias, pues actualmente es necesario presentar una reclamación, después el recurso de reposición y, posteriormente, el de apelación para concluir esta especie vía gubernativa, con términos y condiciones diferentes para cada acto.

Así mismo, en defensa de los usuarios se señalan expresamente los casos en que la factura presta mérito ejecutivo, norma que guarda correspondencia con el artículo 62 del Código Contencioso Administrativo. De esta manera se fija con claridad el momento en el cual la empresa puede iniciar las acciones judiciales correspondientes para obtener el pago de lo debido sin abusar de ese derecho, pues es conocido que muchas veces las empresas cohesionan a los usuarios mediante etapas que denominan de “cobro prejurídico” para forzar al usuario a pagar, aun cuando existan reclamaciones pendientes de resolver.

#### E. Tarifas

El Capítulo final reproduce una parte del Decreto 2696 de 2004, actualmente vigente, especialmente en cuanto al procedimiento para la adopción de las fórmulas tarifarias. La norma en mención contempla la obligación para las comisiones de regulación de realizar un estudio con suficiente anticipación para determinar las bases sobre las cuales se fijarán las nuevas fórmulas tarifarias.

De esta manera se busca que las comisiones de regulación respondan ante los usuarios por las tarifas que fijen y que, correlativamente, los usuarios participen en estas decisiones y puedan verificar que no deben pagar por costos inefficientes de las empresas, producto de su mala administración, política de transparencia que debe integrar la política del Estado en materia de servicios públicos y no quedar sujeta a la discreción del poder Ejecutivo, como resultado de cambios de gobierno.

#### F. Aplicación de la figura a los servicios de telecomunicaciones (telefonía móvil, PCS, internet)

Las ventajas que ofrece este mecanismo de protección de los usuarios frente al régimen actual, también puede extenderse a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, como la telefonía móvil celular, los sistemas de comunicación personal –PCS, internet y otros servicios que tienen como característica común que son de consumo masivo, las relaciones de consumidor se basan en contratos de condiciones uniformes y las normas que los rigen en esta materia contemplan mecanismos similares para interponer reclamaciones ante las empresas y las autoridades.

Es importante mencionar el alto crecimiento de la telefonía móvil, las reclamaciones pueden ahogar a entidades como la Superintendencia de Industria y Comercio, que solamente en el primer semestre de 2006 recibió 132.097 quejas, de manera que el Defensor del Usuario contribuiría a resolver los problemas en su origen, mediante fórmulas preventivas que no simplemente se quedan en sanciones sino que corrijan los problemas y eviten que se repitan.

#### G. Revisión del proyecto aprobado por la Comisión Sexta Constitucional Permanente

Por cuando cada Título del proyecto solo incluye un capítulo, se propone la eliminación de esta subdivisión, manteniendo solamente la división por Títulos, de acuerdo con el tema al que cada grupo de artículos se refiere.

Precisado este aspecto, se procede a presentar el texto para su aprobación, con los cambios propuestos, como se explica a continuación:

## PLIEGO DE MODIFICACIONES AL PROYECTO DE LEY NUMERO 090 DE 2006 CAMARA

*por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario.*

### TITULO I

#### PRINCIPIOS GENERALES

1. Artículo 1º. *Objeto.* Como se explicó, resulta conveniente mantener un sistema de protección a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones no domiciliarios, similar al de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, por lo que se establece que las funciones que la ley asigna a la Superintendencia de Servicios Públicos se refieren a la Superintendencia de Industria y Comercio.

En consecuencia, el artículo 1º quedará así:

**Artículo 1º. Objeto.** Esta ley establece el régimen general de protección al usuario y el sistema del Defensor del Usuario de los servicios públicos domiciliarios y demás servicios sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sin menoscabo de los derechos consagrados en otras disposiciones sobre la materia, las cuales lo complementan y deberán aplicarse de manera armónica.

Parágrafo. Los servicios de comunicación personal –PCS-, la telefonía móvil celular, los servicios de acceso troncalizado y los servicios de valor agregado y telemáticos estarán sujetos al régimen de protección al usuario, contenido en esta ley.”

En relación con estos servicios, se entenderá que las funciones que en esta ley se asignan a la Superintendencia de Servicios Públicos se refieren a la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. Artículo 2º. *Fines del Estado.* Para mantener una misma terminología a lo largo del proyecto, se adiciona la expresión “reclamos”.

TEXTO COMISIÓN SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<b>Artículo 2º. Fines del Estado.</b> El Estado tiene la obligación de garantizar la eficiencia, calidad y cobertura en la prestación de los servicios públicos, para lo cual es fundamental atender las peticiones, quejas y recursos de los usuarios, promover su participación y apoyarlos ante las autoridades y las empresas de servicios públicos cuando sus peticiones sean justas, y velar por la debida protección de sus derechos.	<b>Artículo 2º. Fines del Estado.</b> El Estado tiene la obligación de garantizar la eficiencia, calidad y cobertura en la prestación de los servicios públicos, para lo cual es fundamental atender las peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios, promover su participación y apoyarlos ante las autoridades y las empresas de servicios públicos cuando sus peticiones sean justas, y velar por la debida protección de sus derechos.

3. **Artículo 3º. Derechos de los usuarios.** Se mantiene el texto inicialmente aprobado.

**Artículo 3º. Derechos de los usuarios.** Además de los derechos consagrados en la Ley 142 de 1994, el Estatuto de Protección al Consumidor y en las demás leyes o estatutos generales sobre la materia, los usuarios de servicios públicos tienen los siguientes derechos:

- Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante las empresas de servicios públicos y ante el Defensor del Usuario, obtener pronta y eficaz solución e impugnar las decisiones de la empresa ante el Defensor del Usuario.
- Presentar quejas y denuncias ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra las empresas de servicios públicos y el Defensor del Usuario por violaciones al régimen de protección al usuario o por incumplimiento de sus deberes.
- Acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos para resolver conforme a Derecho y de manera oportuna, las diferencias que tengan con las empresas de servicios públicos.
- Conocer el monto de los subsidios y contribuciones aplicados a cada servicio. En las facturas deben discriminarse los porcentajes y valores cobrados como contribución o aplicados como subsidio.

5. A que le cobren el servicio de manera proporcional a la calidad y continuidad recibida. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá ordenar a las empresas la devolución de las sumas facturadas al usuario cuando se presenten fallas en la calidad o continuidad del servicio.

**Parágrafo.** Los derechos de los usuarios prevalecerán en la interpretación de cualquier cláusula o norma aplicable al servicio. Las normas del Régimen de Protección al Usuario son de orden público y, en caso de conflicto con otras disposiciones, se preferirá la interpretación que resulte más favorable a las pretensiones del usuario.

4. Artículo 4°. Se elimina al final del numeral 4 la expresión: “*sin que haya lugar a cobros adicionales para el usuario por este concepto*”, por cuanto es necesario reconocer los costos del mantenimiento como parte de los costos de operación de las empresas, con el fin de asegurar los recursos suficientes para que este y otros procesos se hagan en forma adecuada y, en últimas, para que las empresas sean sostenibles financieramente.

Así mismo, se presentaba una contradicción en el numeral 7 con el artículo 13 del proyecto, que prevé que sea la Superintendencia de Servicios Públicos y no las comisiones de regulación la que defina los indicadores de gestión en relación con la atención de los usuarios, por cuanto se considera que la Superintendencia de Servicios Públicos tiene un nivel de especialización por sus funciones, que permite afirmar que esa entidad tiene un mejor conocimiento del tema y que, al coordinar estas funciones, puede establecer una estrategia integral para mejorar las condiciones de atención de los usuarios.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
7. Cumplir con los indicadores de atención al usuario en los niveles señalados por las comisiones de regulación.	7. Cumplir con los indicadores de atención al usuario en los niveles señalados por la <u>Superintendencia de Servicios Públicos</u> .

Por tanto, integrando el texto que se propone, el artículo señalado quedará así:

**Artículo 4°. Obligaciones especiales.** En adición a las obligaciones establecidas para las empresas de servicios públicos en la presente ley y en las de carácter general de protección al consumidor, quienes presten servicios públicos tendrán las siguientes:

1. Proporcionar los recursos para el funcionamiento del Defensor del Usuario.
2. Suministrar oportunamente y a su costa la información, documentos o pruebas requeridos por el Defensor del Usuario y la Superintendencia de Servicios Públicos, y abstenerse de realizar cualquier acto que obstaculice su labor.
3. Dar cumplimiento a las decisiones del Defensor del Usuario, en las condiciones y dentro del término señalado en las mismas.
4. Asegurarse de la exactitud de las mediciones de los consumos de los usuarios, de los servicios públicos y la confiabilidad de los instrumentos utilizados, cuyo mantenimiento será responsabilidad de las empresas de servicios públicos.
5. Suministrar información correcta, suficiente, precisa y que no induzca a error a los usuarios, respecto de sus derechos y los procedimientos para solicitar su protección, la cual deberá ser incorporada en las facturas y respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y recursos (PQR).
6. Responder en forma respetuosa, precisa y clara las PQR que presenten los usuarios de los servicios públicos.
7. Cumplir con los indicadores de atención al usuario en los niveles señalados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

8. Adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones de seguridad en la prestación de los servicios públicos y en la operación de las redes, proteger el ambiente, utilizar de manera racional los recursos naturales, velando por su conservación y desarrollo sostenible.

6. Artículo 5°. Con el fin de mantener la terminología utilizada en la ley de servicios públicos (artículos 128 a 132), se modifica la expresión “contratos de adhesión” por “contratos de condiciones uniformes”.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<b>Artículo 5°. Validez de los contratos de adhesión.</b> Los contratos de adhesión para la prestación de servicios públicos serán válidos una vez la empresa haya informado de manera suficiente, anticipada y expresamente al usuario sobre la existencia, efectos y alcance de sus condiciones. El contrato deberá redactarse en idioma castellano, en términos comprensibles para cualquier usuario y no podrá incluir espacios en blanco.	<b>Artículo 5°. Validez de los contratos de servicios públicos.</b> Los contratos de adhesión para la prestación de servicios públicos serán válidos una vez la empresa haya informado de manera suficiente, anticipada y expresa al usuario sobre la existencia, efectos y alcance de sus condiciones. El contrato deberá redactarse en idioma español, en términos comprensibles para cualquier usuario y no podrá incluir espacios en blanco.

Las empresas de servicios públicos están obligadas a entregar copia del contrato a más tardar dentro de los tres días siguientes a su suscripción o cuando lo solicite el usuario.

Las empresas de servicios públicos están obligadas a entregar copia del contrato a más tardar dentro de los tres días siguientes a su suscripción o cuando lo solicite el usuario.

6. Artículo 6°. Se corrige un error de redacción, cambiando la expresión “redeclaración” por “declaración”.

<b>Artículo 6°.</b> Adíquese un párrafo al artículo 133 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: <b>“Parágrafo.</b> Se consideran ineficaces de pleno derecho y se tendrán por no escritas, sin necesidad de declaración judicial, las cláusulas a que se refieren los numerales 133.1, 133.3, 133.6, 133.9, 133.11, 133.17 de la Ley 142 de 1994.
--

Sin perjuicio de que la ineficacia de las cláusulas abusivas anteriormente señaladas opere de pleno derecho, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de oficio o a petición de cualquier interesado, podrá ordenar la corrección de los contratos y sancionar a las empresas que las hubieran incluido, además de ordenar las reparaciones a que haya lugar.”

7. Artículo 7°. De este artículo se elimina el tercer párrafo pues más adelante se encuentra una redacción parecida en las funciones del Defensor.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
TITULO II SISTEMA DEL DEFENSOR DEL USUARIO <b>Artículo 7°. El Sistema del Defensor del Usuario.</b> El Sistema del Defensor del Usuario tiene por finalidad proteger los derechos de los usuarios y garantizar que sus intereses sean debidamente atendidos por las autoridades administrativas y el prestador del servicio público. El Defensor del Usuario procurará la efectiva solución de los conflictos entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos y el mejoramiento continuo de los procesos de atención de los usuarios, con independencia e imparcialidad.	TITULO II SISTEMA DEL DEFENSOR DEL USUARIO <b>Artículo 7°. El Sistema del Defensor del Usuario.</b> El Sistema del Defensor del Usuario tiene por finalidad proteger los derechos de los usuarios y garantizar que sus intereses sean debidamente atendidos por las autoridades administrativas y el prestador del servicio público. El Defensor del Usuario procurará la efectiva solución de los conflictos entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos y el mejoramiento continuo de los procesos de atención de los usuarios, con independencia e imparcialidad.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION	TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<u>El Defensor del Usuario podrá fungir como un mecanismo alternativo de solución de conflictos en los asuntos que los usuarios sometan a su decisión, siempre y cuando no haya conocido de ellos en vía gubernativa.</u>	(Se elimina).	5. Conocer de las quejas y reclamaciones elevadas por los usuarios con fundamento en haber sufrido un trato irrespetuoso, negligente o no ajustado a la ley por parte del prestador de servicios públicos, que no hayan sido conocidas en instancia administrativa o judicial y representar a los usuarios para que se sancione al prestador de servicios públicos y disciplinariamente a quienes cometan la falta. El Defensor del Usuario podrá guardar reserva sobre la fuente de su información y no estará obligado a revelarla, salvo por orden judicial.	5. Conocer de las quejas y reclamaciones elevadas por los usuarios con fundamento en haber sufrido un trato irrespetuoso, negligente o no ajustado a la ley por parte del prestador de servicios públicos, que no hayan sido conocidas en instancia administrativa o judicial y representar a los usuarios para que se sancione al prestador de servicios públicos y disciplinariamente a quienes cometan la falta. El Defensor del Usuario podrá guardar reserva sobre la fuente de su información y no estará obligado a revelarla, salvo por orden judicial.
8. Artículo 8°. <i>Funciones.</i> Se propone la modificación de los numerales 3 y 4, con el fin de precisar que las actuaciones del Defensor, antes que ser de control es un mecanismo de protección de los usuarios y se incluye un párrafo que no estaba en el texto aprobado en primer debate por la Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes.		6. Mediар en las peticiones colectivas formuladas a los prestadores de servicios públicos o a las autoridades del sector.	6. Mediар en las peticiones colectivas formuladas a los prestadores de servicios públicos o a las autoridades del sector.
Numeral 3. De acuerdo con las normas procesales en diferentes materias, es sabido que el recurso tiene por objeto aclarar, modificar o corregir la decisión anterior, por lo que resulta confuso en la norma que se oriente el contenido de la decisión, más cuando podría confundirse con el ejercicio de las funciones de policía administrativa que tiene la Superintendencia de Servicios Públicos.		7. Denunciar las irregularidades en la prestación del servicio o en la atención de los usuarios cuando tales conductas puedan afectarlos, aportar las pruebas que considere pertinentes, y recibir respuestas sobre el resultado de las actuaciones. El Defensor del Usuario guardará reserva sobre la fuente de su información y no estará obligado a revelarla, salvo por orden judicial.	7. Denunciar las irregularidades en la prestación del servicio o en la atención de los usuarios cuando tales conductas puedan afectarlos, aportar las pruebas que considere pertinentes, y recibir respuestas sobre el resultado de las actuaciones. El Defensor del Usuario guardará reserva sobre la fuente de su información y no estará obligado a revelarla, salvo por orden judicial.
Numeral 4. De la misma manera que en el numeral anterior, se aclara la norma en el sentido que el Defensor del Usuario no “ordena” que se haga efectivo el silencio administrativo, sino que por tratarse de una figura que opera en sede administrativa, es decir, que representa la empresa, su actuación debe consistir en una manifestación de aceptación de la ocurrencia del hecho (silencio administrativo positivo), con las consecuencias jurídicas que del mismo se derivan, lo ocurre en virtud de la ley y no por la declaración que haga.		8. Informar y hacer seguimiento sobre el cumplimiento por parte del prestador de servicios públicos de sus decisiones y de las instrucciones de la Superintendencia de Servicios Públicos y, en especial, de las medidas correctivas ordenadas por esta, así como solicitar ante la misma la imposición de multas sucesivas al operador por el incumplimiento de lo ordenado en sus decisiones.	8. Informar y hacer seguimiento sobre el cumplimiento por parte del prestador de servicios públicos de sus decisiones y de las instrucciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y, en especial, de las medidas correctivas ordenadas por esta, así como solicitar ante la misma la imposición de multas sucesivas al operador por el incumplimiento de lo ordenado en sus decisiones.
Numeral 9. Finalmente, se revisó esta facultad y se concluyó que podría generar problemas en relación con la gestión de los recursos humanos al interior de la empresa.		9. Designar los empleados a su cargo (se elimina).	9. Elaborar y presentar al prestador de servicios públicos un presupuesto y los requerimientos físicos necesarios para su funcionamiento y ordenar los gastos correspondientes.
TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION	10. Elaborar y presentar al prestador de servicios públicos un presupuesto y los requerimientos físicos necesarios para su funcionamiento y ordenar los gastos correspondientes.	10. Designar delegados de acuerdo con el reglamento que expida la Superintendencia de Servicios Públicos.
<b>Artículo 8°. Defensor del Usuario.</b> El Defensor del Usuario ejercerá de manera autónoma las siguientes funciones:	<b>Artículo 8°. Defensor del Usuario.</b> El Defensor del Usuario ejercerá de manera autónoma las siguientes funciones:	11. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios toda la información que solicite sobre su gestión.	11. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos toda la información que solicite sobre su gestión.
1. Proponer a las empresas y a las autoridades competentes, las políticas y las medidas correctivas que tiendan a mejorar la prestación de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus usuarios, con el fin de procurar el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.	1. Proponer a las empresas y a las autoridades competentes, las políticas y las medidas correctivas que tiendan a mejorar la prestación de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus usuarios, con el fin de procurar el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.	12. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos toda la información que solicite sobre su gestión.	
2. Hacer las recomendaciones y observaciones a las autoridades y a los prestadores de servicios públicos en caso de amenaza o violación a los derechos de los usuarios. El Defensor podrá hacer públicas tales recomendaciones.	2. Hacer las recomendaciones y observaciones a las autoridades y a los prestadores de servicios públicos en caso de amenaza o violación a los derechos de los usuarios. El Defensor podrá hacer públicas tales recomendaciones.	9. Artículo 9°. <i>Participación en las comisiones de regulación.</i> Se realizan unos cambios en la redacción del inciso final, para mayor claridad del texto.	
3. Resolver dentro del término legal los recursos de apelación que los usuarios interpongan contra las decisiones de los prestadores de servicios públicos, de conformidad con el procedimiento señalado en la presente ley, ordenando las medidas correctivas a que haya lugar.	3. Resolver dentro del término legal los recursos de apelación que los usuarios interpongan contra las decisiones de los prestadores de servicios públicos, de conformidad con el procedimiento señalado en la presente ley.	TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
4. Ordenar la efectividad del silencio administrativo positivo cuando los prestadores de servicios públicos no lo hicieren directamente e informar de este hecho a la Superintendencia de Servicios Públicos.	4. Reconocer la ocurrencia del silencio administrativo positivo cuando los prestadores de servicios públicos no lo hicieren directamente e informar de este hecho a la Superintendencia de Servicios Públicos.	<b>Artículo 9°. Participación en las comisiones de regulación.</b> Modifíquese	<b>Artículo 9°. Participación en las comisiones de regulación.</b> Modifíquese

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION	TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p>el artículo 71 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:</p> <p><b>“Artículo 71. Composición.</b> Las comisiones de regulación estarán integradas por:</p> <p>71.1. El ministro respectivo o su delegado, quien la presidirá.</p> <p>71.2. El director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.</p> <p>71.3. Un número de expertos de dedicación exclusiva, designados por el Presidente de la República para períodos de cuatro años, reelegibles y no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa. Uno de ellos en forma rotativa ejercerá las funciones de coordinador de acuerdo con el reglamento interno.</p> <p>A las comisiones de regulación asistirán el Superintendente de Servicios Públicos o el Superintendente Delegado para el respectivo servicio y un representante de los usuarios elegido entre ellos mismos para un periodo de dos años. El gobierno reglamentará su elección mediante un proceso democrático. El Superintendente y el Defensor de los Usuarios asistirán únicamente con voz”.</p>	<p>el artículo 71 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:</p> <p><b>“Artículo 71. Composición.</b> Las comisiones de regulación estarán integradas por:</p> <p>71.1. El ministro respectivo o su delegado, quien la presidirá.</p> <p>71.2. El director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.</p> <p>71.3. Un número de expertos de dedicación exclusiva, designados por el Presidente de la República para períodos de cuatro años, reelegibles y no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa. Uno de ellos en forma rotativa ejercerá las funciones de coordinador de acuerdo con el reglamento interno.</p> <p>A las comisiones de regulación asistirán el Superintendente de Servicios Públicos o el Superintendente Delegado para el respectivo servicio y un <u>Defensor de los usuarios de servicios públicos</u>, elegido entre ellos para cada comisión, por un periodo de dos años. El gobierno reglamentará su elección <u>para que se realice mediante un proceso democrático</u>. El Superintendente y el Defensor de los Usuarios asistirán únicamente con voz”.</p>	<p>Créase el fondo-cuenta, dependiente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, encargada de recaudar y administrar los recursos destinados a la financiación de los costos que demande el sistema de defensoría del usuario. Dicho fondo se alimentará de las contribuciones que provienen de las empresas vigiladas. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios reglamentará todo lo relacionado con el número de defensores, la elección de los mismos quienes deben ser elegidos por los usuarios y la forma como deben contribuir las empresas de servicios públicos para la financiación de dicho fondo. Dicha reglamentación deberá ser expedida dentro de los tres meses siguientes a la vigencia de la presente ley, so pena de incurrir en causal de mala conducta de no hacerlo.</p>	<p>(Se elimina).</p>

10. Artículo 10. *Calidades y designación del Defensor del Usuario.* Para facilitar la discusión del artículo, se propone dividirlo. En un primer artículo se trata lo relacionado con las calidades y designación del Defensor del Usuario, precisando en la ponencia para segundo debate en qué consiste la “experiencia específica” a la que se refiere el proyecto aprobado en la Comisión Sexta Constitucional Permanente, para señalar que sería la relacionada con la defensa de los derechos de los ciudadanos, judicatura, servicios públicos u órganos de control.

Se propone eliminar el fondo-cuenta que tendría por objeto financiar el funcionamiento del Defensor del Usuario porque no resulta conveniente debilitar a la Superintendencia de Servicios Públicos, quitándole una parte considerable de sus ingresos para este efecto, cuando en la práctica, el Defensor del Usuario viene a sustituir a las actuales oficinas de PQR de las empresas de servicios públicos. Es de aclarar que el Defensor del Usuario tampoco representa gastos adicionales para las empresas, sin perjuicio de que deban tener una oficina de atención de reclamos en todos los municipios del país, como era la intención del artículo 153 de la Ley 142 de 1994, pero que ha quedado reducido en la mayoría de los casos, a las capitales de los departamentos, en desmedro de los derechos de los usuarios.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Artículo 10. Designación y calidades del Defensor del Usuario.</b> Para ser Defensor del Usuario se requiere ser profesional universitario con mínimo cinco años de experiencia específica.</p>	<p><b>Artículo 10. Calidades y designación del Defensor del Usuario.</b> Para ser Defensor del Usuario se requiere ser profesional universitario con mínimo cinco años de experiencia específica <u>en defensa de los derechos de los ciudadanos, judicatura, servicios públicos u órganos de control</u>.</p>

**Parágrafo.** El Defensor del Usuario, será elegido entre aspirantes de los mismos usuarios de los servicios públicos, por conducto de méritos. La elección de este, se dará públicamente bajo la marcación de desprendibles anexos a las facturas de pago del servicio público, esta se realizará dentro de los tres (3) primeros meses del año, por un periodo de cinco (5) años a partir de su elección, de no poder culminar su periodo por inhabilidades u otras causas, lo sucederá el candidato que haya obtenido la segunda mayor votación y así sucesivamente. (El procedimiento para su elección se reglamenta en un artículo nuevo)

11. Artículo nuevo. *Procedimiento.* El tema fue contemplado en el primer debate, al discutir el artículo 10 del proyecto. Para mayor claridad se presenta en un artículo separado. Se diferencia la forma de elección en las empresas estatales de las empresas mixtas y privadas, de conformidad con el artículo 369 de la Constitución Política, que dispone:

*“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 presenten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios”.*

Se propone en la ponencia para segundo debate que en las empresas con capital inferior a 250 salarios mínimos legales mensuales, las funciones del Defensor del Usuario sean ejercidas por el personero municipal, por tratarse de organizaciones pequeñas, con una infraestructura sencilla.

Así mismo, se prevé que la Superintendencia de Servicios Públicos determine la forma como los usuarios puedan participar en la elección del Defensor del Usuario cuando utilicen otros medios de pago distintos a la factura.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Parágrafo.</b> El Defensor del Usuario, será elegido entre aspirantes de los mismos usuarios de los servicios públicos, por conducto de méritos. La elección de este, se dará públicamente bajo la marcación de desprendibles anexos a las facturas de pago del servicio público, esta se realizará dentro de los tres (3) primeros meses del año, por un periodo de cinco (5) años a partir de su elección, de no poder culminar su periodo por inhabilidades u otras causas, lo sucederá el candidato que haya obtenido la segunda mayor votación y así sucesivamente.</p> <p>La Superintendencia de Servicios Públicos reglamentará el proceso de selección de los candidatos y publicará las hojas de vida de los mismos con el fin de dar a conocer su perfil a los usuarios, con observancia del reglamento que para tal fin se establezca. Para brindar transparencia al proceso de selección, las calificaciones de este, serán de libre acceso al público.</p>	<p><b>Artículo 11. Procedimiento.</b> En las empresas de servicios públicos privadas y mixtas, el Defensor del Usuario será elegido por la asamblea de accionistas o el máximo organismo social que haga sus veces. En las empresas oficiales o industriales y comerciales del Estado, será elegido por los usuarios de la terna que resulte de un concurso que se adelante ante la Superintendencia de Servicios Públicos.</p> <p>La elección se hará públicamente bajo la marcación de desprendibles anexos a las facturas de pago del servicio público. Esta se realizará tres (3) meses antes del vencimiento del término del respectivo periodo.</p> <p>Para brindar transparencia al proceso de selección, la Superintendencia de Servicios Públicos publicará las hojas de vida de los mismos con el fin de dar a conocer su perfil a los usuarios y las calificaciones del concurso serán de libre acceso al público.</p> <p><u>En las empresas con capital inferior a 250 salarios mínimos legales mensuales, las funciones serán ejercidas por el personero municipal.</u></p> <p><b>Parágrafo.</b> La Superintendencia de Servicios Públicos definirá la forma como se hará la elección cuando se utilicen otros medios de pago.</p>

12. Artículo 11. Se corrige el parágrafo, utilizando la expresión “elegido”, en lugar de “seleccionado y designado”, atendiendo a los cambios introducidos al respecto:

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Parágrafo 1º.</b> Quien haya sido seleccionado y designado como Defensor del Usuario, no podrá tener vinculación laboral, comercial ni profesional por sí o por interpuesta persona, con la o las empresas de servicios públicos donde prestó sus servicios, ni ejercer cargos de elección popular dentro del territorio donde presta servicios la empresa, dentro del año siguiente al término del referido período.</p>	<p><b>Parágrafo.</b> Quien haya sido elegido como Defensor del Usuario, no podrá tener vinculación laboral, comercial ni profesional por sí o por interpuesta persona, con la o las empresas de servicios públicos donde prestó sus servicios, ni ejercer cargos de elección popular dentro del territorio donde presta servicios la empresa, dentro del año siguiente al término del referido período.</p>

Por tanto, el artículo se remunera y queda así:

<p><b>Artículo 12. Inhabilidades e incompatibilidades del Defensor del Usuario.</b> No podrá ser designado como Defensor del Usuario quienes se hallen incuros en cualquiera de las inhabilidades o incompatibilidades que a continuación se señalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Quienes hayan sido condenados por delito sancionado con pena privativa de la libertad, excepto cuando se trate de delitos políticos o culposos, salvo que estos últimos hayan afectado la administración pública.</li> <li>Quienes se hallen en interdicción judicial, inhabilitados por una sanción disciplinaria o penal, suspendidos en el ejercicio de su profesión o excluidos de esta.</li> <li>Los que de conformidad con la ley hayan sido declarados incapaces para el ejercicio de funciones públicas.</li> </ol>	<p>4. Quienes dentro del año inmediatamente anterior sean o hayan sido representantes legales, miembros de juntas o consejos directivos, funcionarios o empleados en cargos de dirección y confianza de una empresa de servicios públicos, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad o primero civil.</p> <p>5. Quienes posean acciones o cuotas de interés en una empresa de servicios públicos, y quienes posean más del 10% del capital de sociedades que tengan participación accionaria o de cuotas con este, antes de transcurrir un año de terminada su relación con la empresa, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.</p> <p>Los funcionarios de la oficina del Defensor del Usuario estarán sujetos a las mismas reglas sobre conflictos de intereses, inhabilidades e incompatibilidades, previstas para los funcionarios de la Superintendencia de Servicios Públicos.</p> <p>13. Artículo nuevo. <i>Faltas.</i> Se propone incluir un nuevo artículo que contempla las faltas que pueden afectar el debido desempeño del cargo por parte del Defensor del Usuario, las cuales coinciden con las que están previstas para los funcionarios de la rama judicial.</p> <p><b>Artículo 13. Faltas.</b> Son faltas a sus deberes y constituirán causal de mala conducta, que dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el artículo 81, numerales 81.1, 81.2 y 81.4 de la Ley 142 de 1994, las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades ajenas al ejercicio de sus funciones durante la jornada de trabajo, salvo la docencia universitaria, investigación académica e intervenir a título personal en congresos y conferencias.</li> <li>Abandonar o suspender sus labores sin autorización previa.</li> <li>Omitir el cumplimiento de los términos legales para resolver las peticiones y recursos que le presenten los usuarios.</li> <li>Retardar o negar injustificadamente el despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que estén obligados.</li> <li>Participar en actividades que lleven a la interrupción o mengua de la prestación del servicio público.</li> <li>Realizar en el servicio o en la vida social actividades que puedan afectar la confianza del público u observar una conducta que pueda comprometer la dignidad de su cargo.</li> <li>La embriaguez habitual o el uso de sustancias prohibidas por la ley.</li> <li>Tomar interés directa o indirectamente en remates o ventas en pública subasta de bienes que se hagan en cualquier despacho judicial.</li> <li>Dirigir felicitaciones o censura por sus actos públicos a funcionarios y a corporaciones oficiales.</li> <li>Cualquier participación en procesos políticos electorales, salvo la emisión de su voto en elecciones generales.</li> <li>Recibir cualquier tipo de remuneración de los interesados en un proceso, por actividades relacionadas con el ejercicio del cargo.</li> <li>Aceptar de las partes o de sus apoderados o por cuenta de ellos, donaciones, obsequios, atenciones, agasajos o sucesión testamentaria en su favor o en favor de su cónyuge, o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.</li> </ol> <p>14. Artículo 12. <i>Garantía de imparcialidad.</i> Se mantiene el texto aprobado, sólo se renumeró.</p> <p><b>Artículo 14 Garantía de imparcialidad.</b> Será aplicable al Defensor del Usuario en materia de recusación, impedimentos y procedimiento, lo señalado en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo. Sobre las recusaciones e impedimentos del Defensor del Usuario conocerá el Superintendente de Servicios Públicos.</p> <p>15. Artículo 13. <i>De la remoción.</i> Se elimina la primera causal de remoción por estar prevista, como una falla que debe ser sancionada, de acuerdo con su gravedad, y no conducir <i>ipso ipso</i> a la remoción.</p>
--	--

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Artículo 13. De la remoción.</b> La Superintendencia de Servicios Públicos podrá ordenar la remoción del Defensor del Usuario de oficio o a solicitud de parte, cuando se presente alguna de las siguientes causales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando de manera reiterada omita el cumplimiento de los términos legales.</li> <li>2. Cuando sus decisiones, de manera reiterada, contraríen las instrucciones de la Superintendencia de Servicios Públicos o las normas a las que están sujetas sus actuaciones.</li> <li>3. Cuando omita el cumplimiento de las funciones legales.</li> <li>4. Cuando sobrevenga una inhabilidad o incompatibilidad.</li> <li>5. Cuando se encuentre falsoedad en la información suministrada para su designación.</li> <li>6. Cuando el Defensor del Usuario incumpla los indicadores de gestión que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos.</li> </ol>	<p><b>Artículo 15. De la remoción.</b> La Superintendencia de Servicios Públicos podrá ordenar la remoción del Defensor del Usuario de oficio o a solicitud de parte, cuando se presente alguna de las siguientes causales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando sus decisiones, de manera reiterada, contraríen las instrucciones de la Superintendencia de Servicios Públicos o las normas a las que están sujetas sus actuaciones.</li> <li>2. Cuando omita el cumplimiento de las funciones legales.</li> <li>3. Cuando sobrevenga una inhabilidad o incompatibilidad.</li> <li>4. Cuando se encuentre falsoedad en la información suministrada para su designación.</li> <li>5. Cuando el Defensor del Usuario incumpla los indicadores de gestión que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos.</li> </ol>

16. Artículo 14. *Cesación en el ejercicio de sus funciones.* Se corrige la redacción del párrafo.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Artículo 14. Cesación en el ejercicio de sus funciones.</b> El Defensor del Usuario cesará en el ejercicio de sus funciones en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por incapacidad legal sobreviviente.</li> <li>2. Por orden de remoción de la Superintendencia de Servicios Públicos.</li> <li>3. Por renuncia debidamente aceptada por el Superintendente de Servicios Públicos. El plazo para la aceptación de la renuncia será máximo de treinta días hábiles contados a partir de su presentación. Vencido el mismo deberá hacer entrega del cargo al Superintendente de Servicios Públicos o a quien este indique.</li> <li>4. Si existe condena en firme por la comisión de un delito o sanción disciplinaria que imponga su destitución del cargo.</li> </ol> <p><b>Parágrafo.</b> En los casos de remoción de inhabilidades e incompatibilidades, de remoción, de cesación de funciones y de renuncia, el Defensor del Usuario deberá ser sustituido por quien le suceda en estricto orden. De no ser esto posible, así como en el caso de declaración de deserto el concurso, corresponderá a la Superintendencia de Servicios Públicos efectuar la designación en interinidad de entre quienes integren la oficina del Defensor del Usuario respectiva, mientras se realiza un nuevo concurso.</p>	<p><b>Artículo 16 Cesación en el ejercicio de sus funciones.</b> El Defensor del Usuario cesará en el ejercicio de sus funciones en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por incapacidad legal sobreviviente.</li> <li>2. Por orden de remoción de la Superintendencia de Servicios Públicos.</li> <li>3. Por renuncia debidamente aceptada por el Superintendente de Servicios Públicos. El plazo para la aceptación de la renuncia será máximo de treinta días hábiles contados a partir de su presentación. Vencido el mismo deberá hacer entrega del cargo al Superintendente de Servicios Públicos o a quien este indique.</li> <li>4. Si existe condena en firme por la comisión de un delito o sanción disciplinaria que imponga su destitución del cargo.</li> </ol> <p><b>Parágrafo.</b> En los casos de inhabilidades e incompatibilidades, de remoción, de cesación de funciones y de renuncia, el Defensor del Usuario deberá ser sustituido por quien le suceda en estricto orden. De no ser esto posible, así como en el caso de declaración de deserto el concurso, corresponderá a la Superintendencia de Servicios Públicos efectuar la designación en interinidad de entre quienes integren la oficina del Defensor del Usuario respectiva, mientras se realiza un nuevo concurso.</p>

17. Artículo 15. *Presupuesto y remuneración.* Se divide el artículo en dos, uno relacionado con el presupuesto, respecto del cual también se propone una modificación para obligar a las empresas de servicios públicos a tener un delegado en todos los municipios donde prestan el servicio, con el fin de permitir que los usuarios puedan presentar reclamaciones, sin tener que desplazarse hasta las capitales de departamento, donde se encuentra la única sede de la oficina de PQR en muchos casos.

En el siguiente artículo se establece la remuneración, que estaba en el párrafo del texto aprobado en primer debate por la Comisión Sexta de la Cámara.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Artículo 15. Presupuesto y remuneración.</b> El representante legal será responsable de asegurar los recursos necesarios para el funcionamiento de la oficina del Defensor del Usuario. El incumplimiento de este deber dará lugar a la aplicación de lo establecido en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.</p>	<p><b>Artículo 17 Presupuesto.</b> El representante legal será responsable de asegurar los recursos necesarios para el funcionamiento de la oficina del Defensor del Usuario. El incumplimiento de este deber dará lugar a la aplicación de lo establecido en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.</p>

Las empresas que presten varios servicios públicos domiciliarios podrán tener un solo Defensor del Usuario. El Defensor del Usuario deberá tener un delegado en aquellos municipios donde la empresa preste servicios a más de 50.000 usuarios. En todo caso, las empresas de servicios públicos deberán tener un delegado del Defensor del Usuario en la capital del departamento o en la ciudad con mayor número de usuarios de ese departamento.

**Parágrafo.** La remuneración del Defensor del Usuario será igual a 18 SMLM para empresas que tengan más de 1.500.000 usuarios. En las empresas que tengan entre 500.000 y 1.500.000 usuarios recibirá una remuneración equivalente a 10 SMLM y en las empresas de menos de 500.000 usuarios la remuneración será igual a 7 SMLM.

(El párrafo se incluye con modificaciones a continuación como un artículo nuevo).

18. Artículo nuevo. *Remuneración.* El artículo viene del párrafo del artículo 15 del proyecto aprobado en la Comisión Sexta de la Cámara, pero se propone modificarlo con una fórmula más simple.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<p><b>Parágrafo.</b> La remuneración del Defensor del Usuario será igual a 18 SMLM para empresas que tengan más de 1.500.000 usuarios. En las empresas que tengan entre 500.000 y 1.500.000 usuarios recibirá una remuneración equivalente a 10 SMLM y en las empresas de menos de 500.000 usuarios la remuneración será igual a 7 SMLM.</p>	<p><b>Artículo 18. Remuneración.</b> La remuneración del Defensor del Usuario será al menos equivalente al 60% del salario que percibe el representante legal de la empresa de servicios públicos en la que preste sus servicios.</p>

19. Artículo 16. *Responsabilidad.* El artículo aprobado contemplaba que el Defensor del Usuario era responsable fiscal y disciplinariamente por los recursos de la oficina a su cargo, pero esta disposición resultaba contradictoria con el artículo 15 del proyecto aprobado por la Comisión Sexta de la Cámara, que prevé que los recursos deben ser asignados por el representante legal, de manera que el Defensor del Usuario no tiene funciones de ordenación de gasto, por lo que se propone eliminarlo.

**Artículo 19. Responsabilidad.** El Defensor del Usuario será responsable fiscal y disciplinariamente por los recursos que constituyen el presupuesto de la oficina. Los recursos serán administrados por una entidad fiduciaria.

20. Artículo 17 *Sistema Unico de Información*. Se mantiene el texto aprobado.

**Artículo 20. Sistema Unico de Información.** El Sistema Unico de Información que administra la Superintendencia de Servicios Públicos contendrá información sobre los Defensores de los Usuarios, los vocales de control y los comités de desarrollo y control social, quienes deberán inscribirse ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

El SUI también incluirá información sobre las organizaciones que contemplen dentro de su objetivo colaborar con los usuarios para la defensa y conocimiento de sus derechos. El Sistema Unico de Información divulgará los nombres y las direcciones de tales organizaciones, sin que la disponibilidad de esta información lo haga responsable por su idoneidad. Las relaciones entre tales organizaciones y los usuarios serán de exclusiva incumbencia de unas y otros y no generará responsabilidad alguna para la entidad.

Así mismo, en el SUI se publicarán los informes anuales que deben presentar el Defensor del Usuario y los auditores externos.

21. Artículo 18. Se cambia la expresión “recurso” por “reclamo” que está en el numeral 1, pues en sede de la empresa la primera instancia se denomina “reclamo” y el “recurso” se presenta ante el Defensor del Usuario.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
TITULO III FACTURACION	TITULO III FACTURACION
<b>Artículo 18.</b> Modifícase el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:	<b>Artículo 21.</b> Modifícase el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:
<b>“Artículo 150. Mérito ejecutivo de las facturas.</b> Las facturas deben ser expedidas y remitidas a los usuarios en la oportunidad que la regulación defina o, en su defecto, en la que se establezca en el contrato de prestación de servicios. Al cabo de cinco meses de haberse prestado el servicio no se podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron oportunamente. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del usuario.	<b>“Artículo 150. Mérito ejecutivo de las facturas.</b> Las facturas deben ser expedidas y remitidas a los usuarios en la oportunidad que la regulación defina o, en su defecto, en la que se establezca en el contrato de prestación de servicios. Al cabo de cinco meses de haberse prestado el servicio no se podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron oportunamente. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del usuario.
Las facturas expedidas por las empresas de servicios públicos prestan mérito ejecutivo, sin necesidad de la aceptación por el usuario en los siguientes casos:	Las facturas expedidas por las empresas de servicios públicos prestan mérito ejecutivo, sin necesidad de la aceptación por el usuario en los siguientes casos:
1. Transcurridos dos meses desde la fecha señalada en la factura para el pago oportuno, sin que se hubiera presentado recurso alguno.	1. Transcurridos dos meses desde la fecha señalada en la factura para el pago oportuno, sin que se hubiera presentado <i>reclamo</i> alguno.
2. Vencido el término de quince (15) días para interponer el recurso ante el Defensor del Usuario, sin que se hubiese hecho uso del mismo.	2. Vencido el término de quince (15) días para interponer el recurso ante el Defensor del Usuario, sin que se hubiese hecho uso del mismo.
3. Cuando se comunica la decisión del Defensor al Usuario.	3. Cuando se comunica la decisión del Defensor al Usuario.
Parágrafo 1º. No podrá incluirse cobro alguno por honorarios u otros conceptos distintos a los derivados de la prestación del servicio antes de iniciarse el proceso ejecutivo.	Parágrafo 1º. No podrá incluirse cobro alguno por honorarios u otros conceptos distintos a los derivados de la prestación del servicio antes de iniciarse el proceso ejecutivo.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
Parágrafo 2º. Los valores facturados respecto de los cuales se haya producido el silencio administrativo positivo no prestará mérito ejecutivo.	Parágrafo 2º. Los valores facturados respecto de los cuales se haya producido el silencio administrativo positivo no prestará mérito ejecutivo.
Parágrafo 3º. La acción ejecutiva para el cobro de las facturas caduca en un año contado desde la fecha en que esta quede en firme.	Parágrafo 3º. La acción ejecutiva para el cobro de las facturas caduca en un año contado desde la fecha en que esta quede en firme.

22. Artículo 19. El texto remitido por la Secretaría de la Comisión Sexta, tiene un error en la numeración, de manera que la numeración salta al artículo 20.

#### TITULO IV

#### RECLAMOS Y RECURSOS

Se incluye en el título el concepto de “Reclamos”

23. Artículo 20. Se considera que los recursos del usuario no pueden limitarse a los actos de “negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación”, como actualmente contempla el artículo 152 de la Ley de Servicios Públicos, sino que debe extenderse a cualquier situación que pueda derivarse de la relación del usuario con la empresa, con la cual el usuario no se sienta conforme.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<b>Artículo 20. Modifícase</b> el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:	<b>Artículo 22. Modifícase</b> el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:
<b>“Artículo 152. Derecho de petición, quejas y recursos.</b> Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.	<b>“Artículo 152. Derecho de petición, quejas, reclamos y recursos.</b> Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas, reclamos y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.	El reclamo y el recurso son actos del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.
No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.	No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de reclamo oportuno.
Las empresas deberán suministrar un número de radicación al usuario para que este pueda hacer seguimiento a sus peticiones, quejas o recursos por cualquier medio, incluso telefónico o electrónico, cuando esta alternativa esté disponible, de acuerdo con las condiciones de la empresa”.	Las empresas deberán suministrar un número de radicación al usuario para que este pueda hacer seguimiento a sus peticiones, quejas, reclamos o recursos por cualquier medio, incluso telefónico o electrónico, cuando esta alternativa esté disponible, de acuerdo con las condiciones de la empresa”.

24. Artículo 21. *Término para reclamar.* Se separan los temas que corresponden al reclamo, que corresponde a la primera instancia, del recurso, que se tramita ante el Defensor del Usuario. De esta manera, los incisos 2, 3 y 5 del texto aprobado en primer debate, se trasladan al siguiente artículo, pero se incluye el deber de comunicar la procedencia

del recurso de apelación en la decisión sobre el reclamo, previsión que estaba en el artículo siguiente.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION	TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION
<b>Artículo 21.</b> Modifícase el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: <i>“Artículo 154. Término para recurrir.</i> Dentro de los dos meses siguientes a la fecha prevista en la factura para el pago oportuno del respectivo servicio o servicios, podrá presentarse recurso de reposición contra la factura ante los prestadores de servicios públicos o de apelación ante el Defensor del Usuario. El recurso de apelación podrá interponerse directamente o en subsidio del de reposición. Para interponer el recurso no se requiere presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario y podrán presentarse en forma verbal, escrita, telefónica, por fax o medios electrónicos. Se entenderá que se interpone el recurso de reposición con la simple manifestación del usuario de su inconformidad con la factura.	<b>Artículo 23.</b> Modifícase el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: <i>“Artículo 154. Término para reclamar.</i> Dentro de los dos meses siguientes a la fecha prevista en la factura para el pago oportuno del respectivo servicio o servicios, el <u>usuario</u> podrá <u>reclamar</u> contra la factura ante los prestadores de servicios públicos.	Se entenderá interpuesto el recurso con la simple manifestación de inconformidad del usuario con la respuesta”.	Se entenderá que se interpone el recurso con la simple manifestación del usuario de su inconformidad con la decisión de la empresa. <u>No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de reclamación oportuna.</u> <u>Realizado el pago de la factura podrá presentarse el recurso dentro de los cinco meses siguientes a la fecha señalada para el pago oportuno. Vencido este término no podrá presentarse recurso alguno contra la factura”.</u>
La decisión del operador será motivada en Derecho y deberá pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades planteadas por el usuario. Cuando se discuta sobre la factura, la prestadora del servicio público deberá revisar todos los valores incluidos en la factura y explicar el procedimiento como se liquidaron. Realizado el pago de la factura podrá presentarse el recurso dentro de los cinco meses siguientes a la fecha señalada para el pago oportuno. Vencido este término no podrán presentarse recurso alguno contra la factura”.	La decisión será motivada en Derecho y deberá pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades planteadas por el usuario. Cuando se discuta sobre la factura, el prestador del servicio público deberá revisar todos los valores incluidos en la factura y explicar el procedimiento como se liquidaron. <u>En la comunicación de la decisión de la empresa de servicios públicos deberá informarse al usuario que contra la misma procede recurso de apelación ante el Defensor del Usuario, así como los términos para interponerlo.</u>	26. Artículo nuevo. <i>Cuantía.</i> Se propone racionalizar el uso del recurso, pues en caso de cuantías superiores, lo procedente es acudir en vía judicial a resolver las diferencias, para lo cual se requiere adelantar una audiencia de conciliación, de acuerdo con la Ley 446 de 1998, la cual cumple de manera más efectiva los propósitos del recurso.	<b>Artículo 25. Cuantía.</b> El Defensor del Usuario conocerá de los reclamos que presenten los usuarios cuya cuantía no superen cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
<b>Artículo 22.</b> Recurso ante el Defensor del Usuario. Se incluyen los temas mencionados del artículo anterior, como son la informalidad en su presentación, sin que requiera abogado para actuar y sin que sea necesario presentar fundamentos de hecho y de derecho, cuyo conocimiento escapa a muchos de los usuarios.	<b>Artículo 23.</b> Modifícase el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: <i>“Artículo 158. Silencio Administrativo Positivo.</i> La empresa y el Defensor del Usuario responderán los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido en forma favorable a él.	27. Artículo 23. <i>Silencio Administrativo Positivo.</i> Se amplía el marco de aplicación de la fecha en que la decisión sea puesta en el correo certificado a peticiones, quejas y reclamos. También se precisa el alcance de los efectos del silencio administrativo positivo.	<b>Artículo 26.</b> Modifícase el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: <i>“Artículo 158. Silencio Administrativo Positivo.</i> La empresa y el Defensor del Usuario responderán los recursos, quejas, reclamos o recursos dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.
<b>Artículo 22.</b> Modifícase el artículo 156 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: <i>“Artículo 156. Recurso ante el Defensor del Usuario.</i> Contra las decisiones de las empresas de servicios públicos procede el recurso de apelación ante el Defensor del Usuario, el cual podrá presentarse dentro de los quince días siguientes a la fecha de recibo de la decisión por el usuario. En la comunicación de la decisión de la empresa de servicios públicos deberá informarse al usuario que contra la misma procede recurso de apelación ante el Defensor del Usuario, así como los términos para interponerlo.	<b>Artículo 24.</b> Modifícase el artículo 156 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: <i>“Artículo 156. Recurso ante el Defensor del Usuario.</i> Contra las decisiones de las empresas de servicios públicos procede el recurso de apelación ante el Defensor del Usuario, el cual podrá presentarse dentro de los quince días siguientes a la fecha de recibo de la decisión por el usuario. <u>Para interponer el recurso no se requiere presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario y podrán presentarse en forma verbal, escrita, telefónica, por fax o medios electrónicos.</u>	El recurso se entenderá resuelto en la fecha en que la decisión correspondiente sea puesta en correo certificado a la dirección suministrada por el usuario para notificaciones y en su defecto a la dirección de envío de la facturación.	Vencido este término sin que la empresa haya resuelto el reclamo o el recurso, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo, sin necesidad de acto que así lo declare y se entenderá que la decisión ha sido resuelta en forma favorable para él. La empresa de servicios públicos, dentro de los cinco (5) días siguientes a la ocurrencia del silencio, deberá proceder a hacerlo efectivo mediante la adopción de las medidas que correspondan a una decisión favorable al peticionario.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION	TITULO V SOLUCION DE CONFLICTOS Y FUNCIONES JUDICIALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
Vencido este término sin que la empresa haya resuelto el recurso, queja o petición opera de pleno derecho el silencio administrativo positivo, el cual no requiere acto que así lo declare. La empresa de servicios públicos, dentro de los cinco días siguientes a la ocurrencia del silencio, deberá proceder a hacerlo efectivo mediante la adopción de las medidas que correspondan a una decisión favorable al peticionario.	Las peticiones, quejas, reclamos o recursos se entenderán resueltos en la fecha en que la decisión correspondiente sea puesta en correo certificado, a la dirección suministrada por el usuario para notificaciones y en su defecto a la dirección de envío de la facturación.	<b>Artículo 29. <i>Amigable composición.</i></b> El usuario y la empresa de servicios públicos podrán acordar que las diferencias entre ellos sean resueltas por el Defensor del Usuario como amigable componedor, siempre que el Defensor del Usuario no haya intervenido en el trámite de los recursos. En este caso, la decisión del Defensor del Usuario producirá los efectos legales relativos a la transacción.
Si la empresa no hace efectivo el silencio administrativo, el usuario podrá solicitar al Defensor del Usuario que ordene a la empresa cumplir los efectos del silencio, petición que deberá ser resuelta en un término máximo de diez (10) días".	Si la empresa no hace efectivo el silencio administrativo, el usuario podrá solicitar al Defensor del Usuario que realice los actos conducentes para cumplir los efectos del silencio, petición que deberá ser resuelta en un término máximo de diez (10) días".	<b>Artículo 30. Se tramitarán ante la Superintendencia de Servicios Públicos, mediante el procedimiento verbal sumario las acciones contra las decisiones del Defensor del Usuario, con causa en los recursos de los usuarios. <u>En aquellos asuntos cuya cuantía supere los 50 salarios mínimos legales mensuales vigentes, podrá acudirse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, sin necesidad de reclamar ante el prestador de servicios públicos.</u></b>
28. Artículo 24. Resulta confuso, incluso contradictorio, que el Defensor del Usuario deba resolver los recursos dentro de los quince días hábiles siguientes a su presentación, como quedó previsto en el artículo 23, que modifica el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, pero tenga un término de dos meses para que comunique su decisión, por lo que se considera conveniente eliminar este plazo.	Por otra parte, teniendo en cuenta que de acuerdo con la teoría general, el objeto del recurso es la aclaración, modificación o revocación de la decisión adoptada en la instancia anterior y para evitar que se extienda a medidas que pueden ser interpretadas como decisiones de control de policía administrativa, propias de la Superintendencia de Servicios Públicos, se elimina el inciso segundo.	
TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE EN LA COMISION SEXTA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES	PROPOSICION	
<b>Artículo 24.</b> Modifícase el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:	<b>Artículo 27.</b> Modifícase el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:	<b>Artículo 31. <i>Adopción de fórmulas tarifarias.</i></b> Cuando las comisiones de regulación adopten fórmulas tarifarias, deberán observar las siguientes reglas:
"Artículo 159. <b>Decisión.</b> Las decisiones del Defensor del Usuario deberán motivarse en Derecho y pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades expresadas, y comunicarlo al usuario dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de su presentación.	"Artículo 159. <b>Decisión.</b> Las decisiones del Defensor del Usuario deberán motivarse en Derecho y pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades expresadas.	1. Antes de doce (12) meses de la fecha prevista para que termine la vigencia de las fórmulas tarifarias, la respectiva comisión de regulación deberá poner en conocimiento de las entidades prestadoras y de los usuarios, las bases sobre las cuales efectuará el estudio para determinar las fórmulas del período siguiente.
Como consecuencia de su decisión, el Defensor del Usuario podrá ordenar las medidas correctivas necesarias para la adecuada protección del usuario, tales como la devolución de las sumas que se hayan pagado en exceso, reconnexión del servicio, modificación del contrato, inaplicación de las cláusulas abusivas y todas las demás tendientes a fanatizar la efectividad de sus derechos.	(Se elimina)	2. Las bases sobre las cuales se efectuará el estudio para determinar las fórmulas deberán cubrir como mínimo los siguientes puntos:
Contra la decisión del Defensor del Usuario no procede recurso alguno.	Contra la decisión del Defensor del Usuario no procede recurso alguno.	a) Aspectos generales del tipo de regulación a aplicar;
29. Artículo 25. <b>Favorabilidad.</b> Se mantiene el texto ya aprobado y se renumerá.		b) Aspectos básicos del criterio de eficiencia;
<b>Artículo 28. <i>Favorabilidad.</i></b> La decisión del Defensor del Usuario no podrá ser más gravosa o desfavorable para el usuario frente a lo decidido por la empresa.		c) Criterios para temas relacionados con costos y gastos;
30. Artículo 26. <i>Amigable composición.</i> Se mantiene el texto ya aprobado.		d) Criterios relacionados con calidad del servicio;
		e) Criterios para remunerar el patrimonio de los accionistas;
		f) Los demás criterios tarifarios contenidos en la ley.
		3. Los resultados obtenidos del estudio que se adelante para la adopción de las fórmulas a las que se refiere el presente artículo, se harán públicos a medida que sean recibidos por la respectiva comisión de regulación, advirtiendo que son elementos de juicio para esta y que, en consecuencia, no la comprometen.
		4. Tres (3) meses antes de la fecha prevista para que inicie el periodo de vigencia de las fórmulas tarifarias, se deberán hacer públicos en la página Web de la comisión de regulación correspondiente los proyectos de metodologías y de fórmulas, los estudios respectivos y los textos de los proyectos de resoluciones.

Adicionalmente, la comisión de regulación deberá preparar un documento con una explicación en lenguaje sencillo sobre el alcance de la propuesta de fórmulas tarifarias. Este documento se remitirá a los Gobernadores, quienes se encargarán de divulgarlo. Este documento deberá contener una invitación para que los interesados consulten a través de la página Web de la comisión de regulación correspondiente, los proyectos de metodologías y de fórmulas, los estudios respectivos y los textos de los proyectos de resoluciones.

5. Cada comisión de regulación organizará consultas públicas, en distintos distritos y municipios, durante un período que comience en la misma fecha en que se remita la información a los Gobernadores y termine dos meses después. Las consultas públicas tendrán entre sus propósitos el de lograr la participación de los usuarios.

33. Artículo 28. *Consultas públicas*. Se mantiene el texto aprobado, se renumera.

**Artículo 32. Consultas públicas.** Las consultas públicas que deben realizar las comisiones de regulación se sujetan a las siguientes reglas:

1. Serán convocadas por lo menos con diez (10) días de antelación, indicando el tema, la metodología, el día, la hora, el lugar de realización, el plazo y los requisitos de inscripción.

2. Podrán intervenir los representantes de las personas prestadoras de los servicios objeto de la decisión; los vocales de los comités de control social de los servicios públicos que fueren debidamente acreditados; los representantes legales de las ligas o de las asociaciones de consumidores; los representantes legales de las organizaciones gremiales; y los delegados de las universidades y centros de investigación y los usuarios.

3. Para intervenir, los interesados deberán inscribirse y radicar con una anticipación no inferior a dos días hábiles a su realización, el documento que servirá de base para su exposición, el cual deberá relacionarse directamente con la materia objeto de la consulta pública.

4. La consulta será grabada y esta grabación se conservará como memoria de lo ocurrido.

5. Una vez terminada la consulta, se levantará una memoria escrita en la cual se incorporarán los documentos presentados y los principales puntos que fueron objeto de debate.

6. Deberá elaborarse el documento final que servirá de base para la toma de la decisión y los integrantes de cada comisión de regulación evaluarán este documento, las memorias escritas de las consultas públicas, los comentarios, las informaciones, los estudios y las propuestas allegadas al procedimiento.

El documento contendrá las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas formuladas y evaluará las memorias escritas de las consultas públicas. Para tal efecto podrá agrupar las observaciones, sugerencias y propuestas alternativas en categorías de argumentos.

7. Cuando se expidan las resoluciones, en la parte motiva se hará mención del documento en el cual cada comisión de regulación revisó los comentarios recibidos y expuso las razones para desechar las observaciones, reparos y sugerencias que no se hayan incorporado. Durante el día hábil siguiente al de la publicación de la resolución correspondiente en el *Diario Oficial*, se hará público el documento al que se refiere este numeral.

34. Artículo 29. Se modificó su ubicación.

35. Artículo 30. Sin cambios, sólo se renumeró.

**Artículo 33.** Modifíquese el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 el cual quedará así:

**“Artículo 137. Reparación por falla en la prestación del servicio.** Independientemente del derecho del usuario a dar por terminado el contrato en cualquier momento y sin condición alguna, la falta del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente a las siguientes reparaciones.

137.1 A que se cobre lo efectivamente consumido, conforme a la continuidad y calidad debida. En el evento en que la estructura tarifaria contempla el cobro del cargo fijo, se deberá aplicar el descuento proporcional.

137.2 A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasará en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, a favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

36. Artículo nuevo. Con el fin de asegurar la aplicación del procedimiento de elección del Defensor del Usuario, se fija un plazo perentorio a la Superintendencia de Servicios Públicos para que reglamente su elección.

**Artículo 34.** La Superintendencia de Servicios Públicos reglamentará la elección dentro de los sesenta días siguientes a la promulgación de la ley y la primera elección del Defensor del Usuario se realizará dentro de los 180 días siguientes.

37. Artículo 31. *Vigencia*. Corresponde al artículo 35 de acuerdo con la nueva numeración.

**Artículo 35. Vigencia.** La presente ley rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

#### **IV. TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE EN PLENARIA DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES. PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE LEY NUMERO 090 DE 2006 CAMARA**

*por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario.*

##### TITULO I PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1º. *Objeto.* Esta ley establece el régimen general de protección al usuario y el sistema del Defensor del Usuario de los servicios públicos domiciliarios y demás servicios sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sin menoscabo de los derechos consagrados en otras disposiciones sobre la materia, las cuales lo complementan y deberán aplicarse de manera armónica.

Parágrafo. Los servicios de comunicación personal – PCS, la telefonía móvil celular, los servicios de acceso troncalizado y los servicios de valor agregado y telemáticos estarán sujetos al régimen de protección al usuario, contenido en esta ley.

En relación con estos servicios, se entenderá que las funciones que en esta ley se asignan a la Superintendencia de Servicios Públicos se refieren a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 2º. *Fines del Estado.* El Estado tiene la obligación de garantizar la eficiencia, calidad y cobertura en la prestación de los servicios públicos, para lo cual es fundamental atender las peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios, promover su participación y apoyarlos ante las autoridades y las empresas de servicios públicos cuando sus peticiones sean justas, y velar por la debida protección de sus derechos.

Artículo 3º. *Derechos de los usuarios.* Además de los derechos consagrados en la Ley 142 de 1994, el Estatuto de Protección al Consumidor y en las demás leyes o estatutos generales sobre la materia, los usuarios de servicios públicos tienen los siguientes derechos:

1. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante las empresas de servicios públicos y ante el Defensor del Usuario, obtener pronta y eficaz solución e impugnar las decisiones de la empresa ante el Defensor del Usuario.

2. Presentar quejas y denuncias ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contra las empresas de servicios públicos y el Defensor del Usuario por violaciones al régimen de protección al usuario o por incumplimiento de sus deberes.

3. Acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos para resolver conforme a Derecho y de manera oportuna, las diferencias que tengan con las empresas de servicios públicos.

4. Conocer el monto de los subsidios y contribuciones aplicados a cada servicio. En las facturas deben discriminarse los porcentajes y valores cobrados como contribución o aplicados como subsidio.

5. A que le cobren el servicio de manera proporcional a la calidad y continuidad recibida. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá ordenar a las empresas la devolución de las sumas facturadas al usuario cuando se presenten fallas en la calidad o continuidad del servicio.

**Parágrafo.** Los derechos de los usuarios prevalecerán en la interpretación de cualquier cláusula o norma aplicable al servicio. Las normas del Régimen de Protección al Usuario son de orden público y, en caso de conflicto con otras disposiciones, se preferirá la interpretación que resulte más favorable a las pretensiones del usuario.

**Artículo 4º. Obligaciones especiales.** En adición a las obligaciones establecidas para las empresas de servicios públicos en la presente ley y en las de carácter general de protección al consumidor, quienes presten servicios públicos tendrán las siguientes:

1. Proporcionar los recursos para el funcionamiento del Defensor del Usuario.

2. Suministrar oportunamente y a su costa la información, documentos o pruebas requeridos por el Defensor del Usuario y la Superintendencia de Servicios Públicos, y abstenerse de realizar cualquier acto que obstaculice su labor.

3. Dar cumplimiento a las decisiones del Defensor del Usuario, en las condiciones y dentro del término señalado en las mismas.

4. Asegurarse de la exactitud de las mediciones de los consumos de los usuarios, de los servicios públicos y la confiabilidad de los instrumentos utilizados, cuyo mantenimiento será responsabilidad de las empresas de servicios públicos.

5. Suministrar información correcta, suficiente, precisa y que no induzca a error a los usuarios, respecto de sus derechos y los procedimientos para solicitar su protección, la cual deberá ser incorporada en las facturas y respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR).

6. Responder en forma respetuosa, precisa y clara las PQR que presenten los usuarios de los servicios públicos.

7. Cumplir con los indicadores de atención al usuario en los niveles señalados por la Superintendencia de Servicios Públicos.

8. Adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones de seguridad en la prestación de los servicios públicos y en la operación de las redes, proteger el ambiente, utilizar de manera racional los recursos naturales, velando por su conservación y desarrollo sostenible.

**Artículo 5º. Validez de los contratos de servicios públicos.** Los contratos de adhesión para la prestación de servicios públicos serán válidos una vez la empresa haya informado de manera suficiente, anticipada y expresamente al usuario sobre la existencia, efectos y alcance de sus condiciones. El contrato deberá redactarse en idioma español, en términos comprensibles para cualquier usuario y no podrá incluir espacios en blanco.

Las empresas de servicios públicos están obligadas a entregar copia del contrato a más tardar dentro de los tres días siguientes a su suscripción o cuando lo solicite el usuario.

**Artículo 6º. Adiciónese un parágrafo al artículo 133 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:**

**"Parágrafo.** Se consideran ineficaces de pleno derecho y se tendrán por no escritas, sin necesidad de declaración judicial, las cláusulas a

que se refieren los numerales 133.1, 133.3, 133.6, 133.9, 133.11, 133.17 de la Ley 142 de 1994.

Si perjuicio de que la ineficacia de las cláusulas abusivas anteriormente señaladas opere de pleno derecho, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de oficio o a petición de cualquier interesado, podrá ordenar la corrección de los contratos y sancionar a las empresas que las hubieran incluido, además de ordenar las reparaciones a que haya lugar".

## TITULO II

### SISTEMA DEL DEFENSOR DEL USUARIO

**Artículo 7º. El Sistema del Defensor del Usuario.** El Sistema del Defensor del Usuario tiene por finalidad proteger los derechos de los usuarios y garantizar que sus intereses sean debidamente atendidos por las autoridades administrativas y el prestador del servicio público.

El Defensor del Usuario procurará la efectiva solución de los conflictos entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos y el mejoramiento continuo de los procesos de atención de los usuarios, con independencia e imparcialidad.

**Artículo 8º. Defensor del Usuario.** El Defensor del Usuario ejercerá de manera autónoma las siguientes funciones:

1. Proponer a las empresas y a las autoridades competentes, las políticas y las medidas correctivas que tiendan a mejorar la prestación de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus usuarios, con el fin de procurar el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

2. Hacer las recomendaciones y observaciones a las autoridades y a los prestadores de servicios públicos en caso de amenaza o violación a los derechos de los usuarios. El Defensor podrá hacer públicas tales recomendaciones.

3. Resolver dentro del término legal los recursos de apelación que los usuarios interpongan contra las decisiones de los prestadores de servicios públicos, de conformidad con el procedimiento señalado en la presente ley.

4. Reconocer la ocurrencia del silencio administrativo positivo cuando los prestadores de servicios públicos no lo hicieren directamente e informar de este hecho a la Superintendencia de Servicios Públicos.

5. Conocer de las quejas y reclamaciones elevadas por los usuarios con fundamento en haber sufrido un trato irrespetuoso, negligente o no ajustado a la ley por parte del prestador de servicios públicos, que no hayan sido conocidas en instancia administrativa o judicial y representar a los usuarios para que se sancione al prestador de servicios públicos y disciplinariamente a quienes cometan la falta. El Defensor del Usuario podrá guardar reserva sobre la fuente de su información y no estará obligado a revelarla, salvo por orden judicial.

6. Mediar en las peticiones colectivas formuladas a los prestadores de servicios públicos o a las autoridades del sector.

7. Denunciar las irregularidades en la prestación del servicio o en la atención de los usuarios cuando tales conductas puedan afectarlos, aportar las pruebas que considere pertinentes, y recibir respuestas sobre el resultado de las actuaciones. El Defensor del Usuario guardará reserva sobre la fuente de su información y no estará obligado a revelarla, salvo por orden judicial.

8. Informar y hacer seguimiento sobre el cumplimiento por parte del prestador de servicios públicos de sus decisiones y de las instrucciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y, en especial, de las medidas correctivas ordenadas por esta, así como solicitar ante la misma la imposición de multas sucesivas al operador por el incumplimiento de lo ordenado en sus decisiones.

9. Elaborar y presentar al prestador de servicios públicos un presupuesto y los requerimientos físicos necesarios para su funcionamiento y ordenar los gastos correspondientes.

10. Designar delegados de acuerdo con el reglamento que expida la Superintendencia de Servicios Públicos.

11. Remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos toda la información que solicite sobre su gestión.

**Artículo 9º. Participación en las comisiones de regulación.** Modifícase el artículo 71 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**"Artículo 71. Composición.** Las comisiones de regulación estarán integradas por:

71.1. El ministro respectivo o su delegado, quien la presidirá.

71.2. El director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.

71.3. Un número de expertos de dedicación exclusiva, designados por el Presidente de la República para períodos de cuatro años, reelegibles y no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa. Uno de ellos en forma rotativa ejercerá las funciones de coordinador de acuerdo con el reglamento interno.

A las comisiones de regulación asistirán el Superintendente de Servicios Públicos o el Superintendente Delegado para el respectivo servicio y un Defensor de los usuarios de servicios públicos, elegido entre ellos para cada comisión, por un periodo de dos años. El gobierno reglamentará su elección para que se realice mediante un proceso democrático. El Superintendente y el Defensor de los Usuarios asistirán únicamente con voz".

**Artículo 10. Calidades y designación del Defensor del Usuario.** Para ser Defensor del Usuario se requiere ser profesional universitario con mínimo cinco años de experiencia específica en defensa de los derechos de los ciudadanos, judicatura, servicios públicos u órganos de control.

El Defensor del Usuario será de dedicación exclusiva, elegido para un periodo de tres (3) años. De no poder culminar su periodo por inhabilidades u otras causas, lo sucederá el candidato que haya obtenido la segunda mayor votación y así sucesivamente.

**Artículo 11. Procedimiento.** En las empresas de servicios públicos privadas y mixtas, el Defensor del Usuario será elegido por la asamblea de accionistas o el máximo organismo social que haga sus veces. En las empresas oficiales o industriales y comerciales del Estado, será elegido por los usuarios de la terna que resulte de un concurso que se adelante ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

La elección se hará públicamente bajo la marcación de desprendibles anexos a las facturas de pago del servicio público. Esta se realizará tres (3) meses antes del vencimiento del término del respectivo periodo.

Para brindar transparencia al proceso de selección, la Superintendencia de Servicios Públicos publicará las hojas de vida de los candidatos con el fin de dar a conocer su perfil a los usuarios y las calificaciones del concurso serán de libre acceso al público.

En las empresas con capital inferior a 250 salarios mínimos legales mensuales, las funciones serán ejercidas por el personero municipal.

Parágrafo. La SSP definirá la forma como se hará la elección cuando se utilicen otros medios de pago.

**Artículo 12. Inhabilidades e incompatibilidades del Defensor del Usuario.** No podrá ser designado como Defensor del Usuario quienes se hallen incurso en cualquiera de las inhabilidades o incompatibilidades que a continuación se señalan:

1. Quienes hayan sido condenados por delito sancionado con pena privativa de la libertad, excepto cuando se trate de delitos políticos o culposos, salvo que estos últimos hayan afectado la administración pública.

2. Quienes se hallen en interdicción judicial, inhabilitados por una sanción disciplinaria o penal, suspendidos en el ejercicio de su profesión o excluidos de esta.

3. Los que de conformidad con la ley hayan sido declarados incapaces para el ejercicio de funciones públicas.

4. Quienes dentro del año inmediatamente anterior sean o hayan sido representantes legales, miembros de juntas o consejos directivos, funcionarios o empleados en cargos de dirección y confianza de una em-

presas de servicios públicos, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad o primero civil.

5. Quienes posean acciones o cuotas de interés en una empresa de servicios públicos, y quienes posean más de 10 salarios mínimos legales mensuales vigentes (10 SMLMV) del capital de sociedades que tengan participación accionaria o de cuotas con este, antes de transcurrir un año de terminada su relación con la empresa, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

Los funcionarios de la oficina del Defensor del Usuario estarán sujetos a las mismas reglas sobre conflictos de intereses, inhabilidades e incompatibilidades, previstas para los funcionarios de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Parágrafo. Quien haya sido elegido como Defensor del Usuario, no podrá tener vinculación laboral, comercial ni profesional por sí o por interpuesta persona, con la o las empresas de servicios públicos donde prestó sus servicios, ni ejercer cargos de elección popular dentro del territorio donde presta servicios la empresa, dentro del año siguiente al término del referido período.

**Artículo 13. Faltas.** Son faltas a sus deberes y constituirán causal de mala conducta, que dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el artículo 81, numerales 81.1, 81.2 y 81.4 de la Ley 142 de 1994, las siguientes:

1. Realizar actividades ajenas al ejercicio de sus funciones durante la jornada de trabajo, salvo la docencia universitaria, investigación académica e intervenir a título personal en congresos y conferencias.

2. Abandonar o suspender sus labores sin autorización previa.

3. Omitir el cumplimiento de los términos legales para resolver las peticiones y recursos que le presenten los usuarios.

4. Retardar o negar injustificadamente el despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que estén obligados.

5. Participar en actividades que lleven a la interrupción o mengua de la prestación del servicio público.

6. Realizar en el servicio o en la vida social actividades que puedan afectar la confianza del público u observar una conducta que pueda comprometer la dignidad de su cargo.

7. La embriaguez habitual o el uso de sustancias prohibidas por la ley.

8. Tomar interés directa o indirectamente en remates o ventas de bienes de la entidad.

9. Dirigir felicitaciones o censura por sus actos públicos a funcionarios y a corporaciones oficiales.

10. Cualquier participación en procesos políticos electorales, salvo la emisión de su voto en elecciones generales.

11. Recibir cualquier tipo de remuneración de los interesados en un proceso, por actividades relacionadas con el ejercicio del cargo.

12. Aceptar de las partes o de sus apoderados o por cuenta de ellos, donaciones, obsequios, atenciones, agasajos o sucesión testamentaria en su favor o en favor de su cónyuge, o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

**Artículo 14. Garantía de imparcialidad.** Será aplicable al Defensor del Usuario en materia de recusación, impedimentos y procedimiento, lo señalado en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo. Sobre las recusaciones e impedimentos del Defensor del Usuario conoce el Superintendente de Servicios Públicos.

**Artículo 15. De la remoción.** La Superintendencia de Servicios Públicos podrá ordenar la remoción del Defensor del Usuario de oficio o a solicitud de parte, cuando se presente alguna de las siguientes causales:

1. Cuando sus decisiones, de manera reiterada, contraríen las instrucciones de la Superintendencia de Servicios Públicos o las normas a las que están sujetas sus actuaciones.

2. Cuando omita el cumplimiento de las funciones legales.
3. Cuando sobrevenga una incompatibilidad.
4. Cuando se encuentre falsedad en la información suministrada para su designación.
5. Cuando el Defensor del Usuario incumpla los indicadores de gestión que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos.

**Artículo 16. Cesación en el ejercicio de sus funciones.** El Defensor del Usuario cesará en el ejercicio de sus funciones en los siguientes casos:

1. Por incapacidad legal sobreviniente.
2. Por orden de remoción de la Superintendencia de Servicios Públicos.
3. Por renuncia debidamente aceptada por el Superintendente de Servicios Públicos. El plazo para la aceptación de la renuncia será máximo de treinta días hábiles, contados a partir de su presentación. Vencido el mismo deberá hacer entrega del cargo al Superintendente de Servicios Públicos o a quien este indique.
4. Si existe condena en firme por la comisión de un delito o sanción disciplinaria que imponga su destitución del cargo.

Parágrafo. En los casos de inhabilidades e incompatibilidades, de remoción, de cesación de funciones y de renuncia, el Defensor del Usuario deberá ser sustituido por quien le suceda en estricto orden. De no ser esto posible, así como en el caso de declararse desierto el concurso, corresponderá a la Superintendencia de Servicios Públicos efectuar la designación en interinidad de entre quienes integren la oficina del Defensor del Usuario respectiva, mientras se realiza un nuevo concurso.

**Artículo 17. Presupuesto.** El representante legal será responsable de asegurar los recursos necesarios para el funcionamiento de la oficina del Defensor del Usuario. El incumplimiento de este deber dará lugar a la aplicación de lo establecido en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Las empresas que presten varios servicios públicos domiciliarios podrán tener un solo Defensor del Usuario. El Defensor del Usuario deberá tener un delegado en aquellos municipios donde la empresa preste servicio.

**Artículo 18. Remuneración.** La remuneración del Defensor del Usuario será al menos equivalente al 60% del salario que percibe el representante legal de la empresa de servicios públicos en la que preste sus servicios.

**Artículo 19. Responsabilidad.** El Defensor del Usuario será responsable fiscal y disciplinariamente por los recursos que constituyen el presupuesto de la oficina. Los recursos serán administrados por una entidad fiduciaria.

**Artículo 20. Sistema Único de Información.** El Sistema Único de Información que administra la Superintendencia de Servicios Públicos contendrá información sobre los Defensores de los Usuarios, los vocales de control y los comités de desarrollo y control social, quienes deberán inscribirse ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

El SUI también incluirá información sobre las organizaciones que contemplen dentro de su objetivo colaborar con los usuarios para la defensa y conocimiento de sus derechos. El Sistema Único de Información divulgará los nombres y las direcciones de tales organizaciones, sin que la disponibilidad de esta información lo haga responsable por su idoneidad. Las relaciones entre tales organizaciones y los usuarios serán de exclusiva incumbencia de unas y otros y no generará responsabilidad alguna para la entidad.

Así mismo, en el SUI se publicarán los informes anuales que deben presentar el Defensor del Usuario y los auditores externos.

### TITULO III FACTURACION

**Artículo 21.** Modifíquese el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**“Artículo 150. Mérito ejecutivo de las facturas.** Las facturas deben ser expedidas y remitidas a los usuarios en la oportunidad que la regulación defina o, en su defecto, en la que se establezca en el contrato de prestación de servicios. Al cabo de cinco meses de haberse prestado el servicio no se podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron oportunamente. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del usuario.

Las facturas expedidas por las empresas de servicios públicos presentan mérito ejecutivo, sin necesidad de la aceptación por el usuario en los siguientes casos:

1. Transcurridos dos meses desde la fecha señalada en la factura para el pago oportuno, sin que se hubiera presentado reclamo alguno.
2. Vencido el término de quince (15) días para interponer el recurso ante el Defensor del Usuario, sin que se hubiese hecho uso del mismo.
3. Cuando se comunica la decisión del Defensor al Usuario.

Parágrafo 1º. No podrá incluirse cobro alguno por honorarios u otros conceptos distintos a los derivados de la prestación del servicio antes de iniciarse el proceso ejecutivo.

Parágrafo 2º. Los valores facturados respecto de los cuales se haya producido el silencio administrativo positivo, no prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo 3º. La acción ejecutiva para el cobro de las facturas caduca en un año, contado desde la fecha en que esta quede en firme.

### TITULO IV RECLAMOS Y RECURSOS

**Artículo 22.** Modifíquese el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**“Artículo 152. Derecho de petición, quejas, reclamos y recursos.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas, reclamos y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

El reclamo y el recurso son actos del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de reclamo oportuno.

Las empresas deberán suministrar un número de radicación al usuario para que este pueda hacer seguimiento a sus peticiones, quejas, reclamos o recursos por cualquier medio, incluso telefónico o electrónico, cuando esta alternativa esté disponible, de acuerdo con las condiciones de la empresa”.

**Artículo 23.** Modifíquese el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**“Artículo 154. Término para reclamar.** Dentro de los dos meses siguientes a la fecha prevista en la factura para el pago oportuno del respectivo servicio o servicios, el usuario podrá reclamar contra la factura ante los prestadores de servicios públicos.

La decisión será motivada en Derecho y deberá pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades planteadas por el usuario. Cuando se discuta sobre la factura, el prestador del servicio público deberá revisar todos los valores incluidos en la factura y explicar el procedimiento como se liquidaron.

En la comunicación de la decisión de la empresa de servicios públicos deberá informarse al usuario que contra la misma procede recurso de apelación ante el Defensor del Usuario, así como los términos para interponerlo.

**Artículo 24.** Modifíquese el artículo 156 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**“Artículo 156. Recurso ante el Defensor del Usuario.** Contra las decisiones de las empresas de servicios públicos procede el recurso de

apelación ante el Defensor del Usuario, el cual podrá presentarse dentro de los quince días siguiente a la fecha de recibo de la decisión por el usuario.

Para interponer el recurso no se requiere presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario y podrán presentarse en forma verbal, escrita, telefónica, por fax o medios electrónicos.

Se entenderá que se interpone el recurso de apelación con la simple manifestación del usuario de su inconformidad con la decisión de la empresa.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de reclamación oportuna.

Realizado el pago de la factura, podrá presentarse el recurso dentro de los cinco meses siguientes a la fecha señalada para el pago oportuno. Vencido este término no podrán presentarse recurso alguno contra la factura”.

**Artículo 25. Cuantía.** El Defensor del Usuario conocerá de los reclamos que presenten los usuarios cuya cuantía no superen cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

**Artículo 26.** Modifíquese el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**“Artículo 158. Silencio Administrativo Positivo.** La empresa y el Defensor del Usuario responderán las peticiones, quejas, reclamos o recursos dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Vencido este término sin que la empresa haya resuelto el reclamo o el recurso, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo, sin necesidad de acto que así lo declare y se entenderá que la decisión ha sido resuelta en forma favorable para él. La empresa de servicios públicos, dentro de los cinco (5) días siguientes a la ocurrencia del silencio, deberá proceder a hacerlo efectivo mediante la adopción de las medidas que correspondan a una decisión favorable al peticionario.

Las peticiones, quejas, reclamos o recursos se entenderán resueltos en la fecha en que la decisión correspondiente sea puesta en correo certificado, a la dirección suministrada por el usuario para notificaciones y en su defecto a la dirección de envío de la facturación.

Si la empresa no hace efectivo el silencio administrativo, el usuario podrá solicitar al Defensor del Usuario que realice los actos conducentes para cumplir los efectos del silencio, petición que deberá ser resuelta en un término máximo de diez (10) días”.

**Artículo 27.** Modifíquese el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

**“Artículo 159. Decisión.** Las decisiones del Defensor del Usuario deberán motivarse en Derecho y pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades expresadas.

Contra la decisión del Defensor del Usuario no procede recurso alguno.

**Artículo 28. Favorabilidad.** La decisión del Defensor del Usuario no podrá ser más gravosa o desfavorable para el usuario frente a lo decidido por la empresa.

## TITULO V

### SOLUCION DE CONFLICTOS Y FUNCIONES JUDICIALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS

**Artículo 29. Amigable composición.** El usuario y la empresa de servicios públicos podrán acordar que las diferencias entre ellos sean resueltas por el Defensor del Usuario como amigable componedor, siempre que el Defensor del Usuario no haya intervenido en el trámite de los recursos. En este caso, la decisión del Defensor del Usuario producirá los efectos legales relativos a la transacción.

Artículo 30. Se tramitarán ante la Superintendencia de Servicios Públicos, mediante el procedimiento verbal sumario las acciones contra las decisiones del Defensor del Usuario, con causa en los recursos de los usuarios.

En aquellos asuntos cuya cuantía supere los 50 salarios mínimos legales mensuales vigentes, podrá acudirse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, sin necesidad de reclamar ante el prestador de servicios públicos.

Los estudiantes adscritos a los consultorios jurídicos de las facultades de derecho podrán litigar en causa ajena en estos procesos. Se podrá litigar en causa propia sin ser abogado, en los procesos de mínima cuantía.

## TITULO VI

### ADOPCION DE FORMULAS TARIFARIAS

**Artículo 31. Adopción de fórmulas tarifarias.** Cuando las comisiones de regulación adopten fórmulas tarifarias, deberán observar las siguientes reglas:

1. Antes de doce (12) meses de la fecha prevista para que termine la vigencia de las fórmulas tarifarias, la respectiva comisión de regulación deberá poner en conocimiento de las entidades prestadoras y de los usuarios, las bases sobre las cuales efectuará el estudio para determinar las fórmulas del período siguiente.

2. Las bases sobre las cuales se efectuará el estudio para determinar las fórmulas deberán cubrir como mínimo los siguientes puntos:

- a) Aspectos generales del tipo de regulación a aplicar;
- b) Aspectos básicos del criterio de eficiencia;
- c) Criterios para temas relacionados con costos y gastos;
- d) Criterios relacionados con calidad del servicio;
- e) Criterios para remunerar el patrimonio de los accionistas;
- f) Los demás criterios tarifarios contenidos en la ley.

3. Los resultados obtenidos del estudio que se adelante para la adopción de las fórmulas a las que se refiere el presente artículo, se harán públicos a medida que sean recibidos por la respectiva comisión de regulación, advirtiendo que son elementos de juicio para esta y que, en consecuencia, no la comprometen.

4. Tres (3) meses antes de la fecha prevista para que inicie el periodo de vigencia de las fórmulas tarifarias, se deberán hacer públicos en la página Web de la comisión de regulación correspondiente los proyectos de metodologías y de fórmulas, los estudios respectivos y los textos de los proyectos de resoluciones.

Adicionalmente, la comisión de regulación deberá preparar un documento con una explicación en lenguaje sencillo sobre el alcance de la propuesta de fórmulas tarifarias. Este documento se remitirá a los Gobernadores, quienes se encargarán de divulgarlo. Este documento deberá contener una invitación para que los interesados consulten a través de la página Web de la comisión de regulación correspondiente, los proyectos de metodologías y de fórmulas, los estudios respectivos y los textos de los proyectos de resoluciones.

5. Cada comisión de regulación organizará consultas públicas, en distintos distritos y municipios, durante un período que comience en la misma fecha en que se remita la información a los Gobernadores y termine dos meses después. Las consultas públicas tendrán entre sus propósitos el de lograr la participación de los usuarios.

**Artículo 32. Consultas públicas.** Las consultas públicas que deben realizar las comisiones de regulación se sujetan a las siguientes reglas:

1. Serán convocadas por lo menos con diez (10) días de antelación, indicando el tema, la metodología, el día, la hora, el lugar de realización, el plazo y los requisitos de inscripción.

2. Podrán intervenir los representantes de las personas prestadoras de los servicios objeto de la decisión; los vocales de los comités de control social de los servicios públicos que fueren debidamente acre-

ditados; los representantes legales de las ligas o de las asociaciones de consumidores; los representantes legales de las organizaciones gremiales; y los delegados de las universidades y centros de investigación y los usuarios.

3. Para intervenir, los interesados deberán inscribirse y radicar con una anticipación no inferior a dos días hábiles a su realización, el documento que servirá de base para su exposición, el cual deberá relacionarse directamente con la materia objeto de la consulta pública.

4. La consulta será grabada y esta grabación se conservará como memoria de lo ocurrido.

5. Una vez terminada la consulta, se levantará una memoria escrita en la cual se incorporarán los documentos presentados y los principales puntos que fueron objeto de debate.

6. Deberá elaborarse el documento final que servirá de base para la toma de la decisión y los integrantes de cada comisión de regulación evaluarán este documento, las memorias escritas de las consultas públicas, los comentarios, las informaciones, los estudios y las propuestas allegadas al procedimiento.

El documento contendrá las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas formuladas y evaluará las memorias escritas de las consultas públicas. Para tal efecto podrá agrupar las observaciones, sugerencias y propuestas alternativas en categorías de argumentos.

7. Cuando se expidan las resoluciones, en la parte motiva se hará mención del documento en el cual cada comisión de regulación revisó los comentarios recibidos y expuso las razones para desechar las observaciones, reparos y sugerencias que no se hayan incorporado. Durante el día hábil siguiente al de la publicación de la resolución correspondiente en el *Diario Oficial*, se hará público el documento al que se refiere este numeral.

Artículo 33. Modifíquese el artículo 137 de la 142 de 1994 el cual quedará así:

**“Artículo 137. Reparación por falla en la prestación del servicio.** Independientemente del derecho del usuario a dar por terminado el contrato en cualquier momento y sin condición alguna, la falta del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente a las siguientes reparaciones.

137.1 A que se cobre lo efectivamente consumido, conforme a la continuidad y calidad debida. En el evento en que la estructura tarifaria contemple el cobro del cargo fijo, se deberá aplicar el descuento proporcional.

137.2 A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasará en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicios.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, a favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

Artículo 33. La Superintendencia de Servicios Públicos reglamentará la elección dentro de los sesenta días siguientes a la promulgación de la ley y la primera elección del Defensor del Usuario se realizará dentro de los 180 días siguientes.

Artículo 34. *Vigencia.* La presente ley rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

#### V. PROPOSICION

*En los anteriores términos rendimos ponencia y solicitamos a los miembros de la honorable Cámara de Representantes, aprobar el Pro-*

*yecto de ley 90 de 2006 Cámara, por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario, con el pliego de modificaciones y el texto propuesto para segundo debate.*

De los honorables Congresistas.

Ponentes, *Bérner León Zambrano Eraso, Coordinador; Alonso Acosta Osio, Gema López de Joaquí, Buenaventura León León.*

#### COMISION SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE SUSTANCIACION

#### INFORME DE PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE

Bogotá, D. C., 8 de noviembre de 2007.

En la fecha he recibido el informe de Ponencia para Segundo Debate, pliego de modificaciones y texto que se propone para segundo debate al Proyecto de ley número 090 de 2007 Cámara, *por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario*, presentada por el honorable Representante *Bérner León Zambrano Erazo*.

Mediante Nota Interna número C. S. C. P. 3.6 – 054 de 2007 del 8 de noviembre de 2007, se solicita la publicación en la *Gaceta del Congreso* de la República.

El Presidente,

*Ciro Antonio Rodríguez Pinzón.*

El Secretario comisión Sexta, honorable Cámara de Representantes,

*Fernel Enrique Díaz Quintero.*

\* \* \*

#### PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE LEY NUMERO 167 2007 CAMARA, 188 DE 2007 SENADO

*por la cual se regula la cuota de compensación militar  
y se dictan otras disposiciones,*

Bogotá, D. C., diciembre 4 de 2007

Doctor

OSCAR ARBOLEDA PALACIO

Presidente

Honorable Cámara de Representantes

Ciudad

En consideración al honroso cargo que se nos hiciere como ponentes del *Proyecto de ley número 167 2007 Cámara; 188 de 2007 Senado, por la cual se regula la cuota de compensación militar y se dictan otras disposiciones*, los suscritos presentamos ponencia favorable para segundo debate en los siguientes términos:

#### ANTECEDENTES

Mediante Sentencia C-621 de 2007, la honorable Corte Constitucional adoptó algunas decisiones con respecto al artículo 22 de la Ley 48 de 1993, a través de la cual se reglamenta el servicio militar obligatorio de Reclutamiento y Movilización. Dicha norma consagra lo siguiente:

*“Artículo 22. CUOTA DE COMPENSACION MILITAR. El inscrito que no ingrese a filas y sea clasificado debe pagar una contribución pecuniaria al Tesoro Nacional, denominada “cuota de compensación militar”. El Gobierno determinará su valor y las condiciones de liquidación y recaudo.” (Subrayado fuera del Texto).*

El problema jurídico planteado consistió en resolver si la delegación otorgada al Gobierno Nacional para la determinación del valor y las condiciones de liquidación y recaudo de la Cuota de Compensación Militar establecida en el artículo referido, vulneraba o no el principio de legalidad tributaria, el cual se encuentra consagrado en los artículos 150, numeral 12 y 338 de la Constitución Política y de contera, en los artículos 113 y 121 de la Carta, que contemplan la separación orgánica y funcional de los órganos y las ramas del poder público.

De acuerdo con lo anterior, la Corte Constitucional sentenció lo siguiente:

*"Primero. Inhibirse para emitir un pronunciamiento de fondo en relación con las expresiones 'El inscrito que no ingrese a filas y sea clasificado debe pagar una contribución pecuniaria al Tesoro Nacional, denominada 'cuota de compensación militar', contenidas en el inciso primero el artículo 22 de la Ley 48 de 1993, por ineptitud sustantiva de la demanda.*

*Segundo. Declarar inexequible la expresión "El Gobierno determinará su valor y las condiciones de liquidación y recaudo", contenida en el artículo 22 de la Ley 48 de 1993.*

*Tercero. Los efectos de la inexequibilidad declarada en el ordinal anterior, operan hacia el futuro respecto de quienes sean clasificados con posterioridad a la presente sentencia".*

#### BENEFICIOS DEL PROYECTO DE LEY

Este proyecto presenta una serie de características positivas y beneficiosas para los ciudadanos, entre las cuales se destacan:

1. Tiene un alto contenido social, en tanto exonera de este pago a aquellos ciudadanos que demuestren mediante certificado expedido por autoridad competente, pertenecer a los niveles 1 ó 2 del Sisbén. De igual manera se incluye en esta exoneración el nivel 3 del Sisbén en el sentido de disminuir en un 30% el valor que se deba pagar como cuota de compensación militar.

2. En materia fiscal, tiene un importante carácter progresivo ya que la base gravable para la liquidación se hará con respecto al patrimonio líquido, es decir, descontando las deudas del grupo o núcleo familiar del interesado o de quien dependa económicamente. En la Ley 48 de 1993, no se especificaba puntualmente el tipo de patrimonio sobre el cual se debe gravar esta Cuota de Compensación.

3. Para efectos de la liquidación de la Cuota de Compensación Militar, se unifica la población de ciudadanos que deben resolver su situación militar en una sola categoría, sin distinguir entre regulares y bachilleres como lo establece la actual legislación.

Lo anterior, desarrolla el principio constitucional de la igualdad, consagrado en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia del cual nosotros los congresistas debemos velar por su estricto cumplimiento.

4. Se amplía a 90 días el plazo otorgado por la autoridad militar para realizar el pago de la cuota, una vez que esta haya sido liquidada por el respectivo Distrito Militar. En la actual ley el plazo establecido para realizar el pago es de 30 días y únicamente su pago se debe hacer en efectivo.

5. Se abre la posibilidad de utilizar cualquier medio de pago previsto en la ley, entre ellas, acceder a líneas de crédito y/o utilizar el sistema bancario para sufragar esta obligación.

6. Los dineros que se recaudan por este concepto también permiten incrementar los recursos que se dirigen a financiar los programas de bienestar de los miembros de la Fuerza Pública, como son el mejoramiento, el mantenimiento y la dotación de alojamientos de soldados, infantes de Marina y auxiliares regulares de policía destacados en lugares remotos de las zonas urbanas, igualmente estos recursos se orientan a mejorar las instalaciones y los ranchos de tropa (comedores) de los batallones y demás unidades tácticas y operativas donde pernocta la tropa.

7. Por ultimo, se disminuye el valor de la sanción por el no pago oportuno de la cuota de compensación militar de 50 a 30%.

#### PRIMER DEBATE

*El presente proyecto de ley fue aprobado en su primer debate sin sufrir ninguna modificación al texto propuesto por los ponentes, vemos entonces que nos encontramos ante una iniciativa respaldada, aceptada y compartida por un gran grupo de Congresistas, los cuales a lo largo de varios intentos de trámite de reforma al servicio militar hemos estudiado, modificado y aprobado este tipo de iniciativas.*

Esta iniciativa recoge la experiencia y beneficios consagrados en las Leyes 694 de 2001 y 924 de 2004, por medio de las cuales el Congreso de la República había establecido exenciones para los niveles 1 y 2 de

Sisbén, para ciudadanos mayores de 28 años que no hubieran definido la situación militar. Sin embargo este proyecto de ley amplía este beneficio a todos los ciudadanos que estén en esta condición y sin consideración al límite de edad, teniendo en cuenta que actualmente existen alrededor de 530 mil bachilleres y 350 mil regulares que a la fecha no han definido su situación militar, de conformidad con los datos suministrados por la Dirección de Reclutamiento del Ejército Nacional.

Igualmente, se tiene en cuenta lo decidido por la honorable Corte Constitucional, que mediante la Sentencia C-804 de 2001, decidió declarar exequible la Ley 694 de 2001, por desarrollar el principio de la equidad horizontal: en esa ocasión la honorable Corte Constitucional señaló *"El proyecto de ley otorga un alivio para aquellas personas que por su situación de pobreza absoluta y extrema se ven avocados a permanecer a la "sombra", sin acceder a ciertas posibilidades de empleo y de educación por no poder cancelar la suma que adeudan por concepto de la cuota de compensación militar. En realidad, se trata de una medida orientada a cumplir el mandato constitucional que le impone al estado...." "Proteger a aquellas personas que por su condición económica física o mental se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta"* (subrayado nuestro).

#### PROPYESTAS PARA PRESENTAR EN LA DISCUSIÓN DEL SEGUNDO DEBATE

En el curso del primer debate, los honorable Representantes ponentes enunciaron una serie de propuestas en aras de enriquecer el proyecto de ley, las cuales nos permitimos enunciar para conocimiento de la honorable Cámara, advirtiendo que las mismas serán objeto de discusión en segundo debate acogiendo la proposición aprobada por las Comisiones Conjuntas en este sentido.

Las modificaciones al texto propuesto que se presentarán para discutir en segundo debate son:

1. Adicionar un párrafo al artículo 1º del proyecto de ley en el siguiente sentido: **Parágrafo. "En el evento en que el inscrito al momento de la clasificación sea mayor de 28 años, que no ingrese a filas y sea clasificado, la base gravable de esta contribución ciudadana, especial, pecuniaria e individual, está constituida por el total de los ingresos mensuales y el patrimonio líquido del interesado, existentes a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior a la fecha en que se efectúe la clasificación".**

2. Adicionar el artículo 2º del proyecto de ley con la expresión **"Y apelación"**, con el propósito de que se agote la vía gubernativa con el recurso de alzada y no simplemente con el de reposición como esta consagrado actualmente en el proyecto de ley..

3. Adicionar el parágrafo primero del artículo Segundo 2º con la expresión **"Sin que en ningún caso pueda ser superior"**, con el propósito de que no exceda el 30% que se debe cancelar como suma adicional a título de sanción en los términos de este parágrafo.

#### PROPOSICION

Por lo anteriormente expuesto, solicitamos a la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes: Dése segundo debate al **Proyecto de ley número 167 de 2007 Cámara; 188 Senado, por la cual se regula la cuota de compensación militar y se dictan otras disposiciones.**

Cordialmente,

*Felipe Fabián Orozco Vivas, Ponente Coordinador; Carlos Alberto Zuluaga, René Garzón Martínez, Carlos Augusto Celis Gutiérrez, Ponenentes.*

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE AL  
PROYECTO DE LEY NUMERO 167 DE 2007 CAMARA,  
188 DE 2007 SENADO

El Congreso de Colombia,

DECRETA:

Artículo 1º. La Cuota de Compensación Militar, es una contribución ciudadana, especial, pecuniaria e individual que debe pagar al Tesor

Nacional el inscrito que no ingrese a filas y sea clasificado, según lo previsto en la Ley 48 de 1993 o normas que la modifiquen o adicionen.

La base gravable de esta contribución ciudadana, especial, pecunaria e individual, está constituida por el total de los ingresos mensuales y el patrimonio líquido del núcleo familiar del interesado o de la persona de quien este dependa económicamente, existente a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior a la fecha en que se efectúe la clasificación. Entiéndase por núcleo familiar para efectos de esta contribución, el conformado por el padre, la madre y el interesado, según el ordenamiento civil.

La cuota de compensación militar será liquidada así: El 60% del total de los ingresos recibidos mensualmente a la fecha de la clasificación, más el 1% del patrimonio líquido del núcleo familiar del interesado o de aquel de quien demuestre depender económicamente existentes al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior a la clasificación. El valor mínimo decretado como cuota de compensación militar en ningún caso podrá ser inferior al 60% del salario mínimo mensual legal vigente al momento de la clasificación.

Para efectos de liquidación de la Cuota de Compensación Militar, esta se dividirá proporcionalmente por cada hijo dependiente del núcleo familiar o de quien dependa económicamente el inscrito clasificado que no ingrese a filas, sin importar su condición de hombre o mujer. Esta liquidación se dividirá entre el número de hijos y hasta un máximo de tres hijos, incluyendo a quien define su situación militar, y siempre y cuando estos demuestren una de las siguientes condiciones:

1. Ser estudiantes hasta los 25 años.
2. Ser menores de edad.
3. Ser discapacitado y que dependa exclusivamente del núcleo familiar o de quien dependa el que no ingrese a filas y sea clasificado.

En ningún caso, podrán tenerse en cuenta para efectos de liquidación, los hijos casados, emancipados, que vivan en unión libre, profesionales o quienes tengan vínculos laborales.

Parágrafo. Estos recursos serán recaudados directamente por el Ministerio de Defensa Nacional – Fondo de Defensa Nacional, se presupuestarán sin situación de fondos y se destinarán al desarrollo de los objetivos y funciones de la fuerza pública en cumplimiento de su misión constitucional.

Artículo 2º. Las personas que sean clasificadas de conformidad con las normas que reglamentan el servicio de reclutamiento y movilización, deberán presentarse dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes al acto de clasificación, ante la respectiva autoridad de reclutamiento para la expedición y entrega del recibo que contiene la liquidación de la Cuota de Compensación Militar. Vencido este término sin que el clasificado efectúe la presentación, la autoridad de reclutamiento procederá a la expedición del recibo de liquidación de la Cuota de Compensación Militar y a su notificación, que se entenderá surtida con el envío del mismo a la dirección registrada en el formulario de inscripción, mediante correo certificado. Contra el acto que contiene la liquidación de la Cuota de Compensación Militar solo procede el recurso de reposición.

Parágrafo 1º. La Cuota de Compensación Militar liquidada se pagará dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha de ejecutoria del correspondiente recibo de liquidación; vencido este término sin que se efectúe el pago, deberá cancelar una suma adicional a título de sanción, equivalente al treinta por ciento (30%) del valor inicialmente liquidado. Tanto la Cuota de Compensación Militar como la sanción, deben ser canceladas dentro de los sesenta (60) días subsiguientes.

La Cuota de Compensación Militar y la sanción, que no hubieren sido cancelados dentro del plazo señalado, podrán ser cobrados por jurisdicción coactiva, para lo cual servirá como título ejecutivo, la copia del recibo que contiene la obligación.

Parágrafo 2º. Previa certificación de las dependencias responsables de la administración del talento humano en las Fuerzas Militares y de la

Policía Nacional, los hijos del personal de oficiales, suboficiales, miembros del nivel ejecutivo, agentes y soldados profesionales de la Fuerza Pública en actividad o en retiro, con asignación de retiro o pensión militar o policial, tendrán derecho a pagar el cincuenta por ciento (50%) de la cuota de compensación militar que les corresponda, sin que esta en todo caso sea inferior a la Cuota de Compensación Militar mínima de acuerdo con el inciso tercero del artículo 1º de la presente ley.

Artículo 3º. La liquidación de la Cuota de Compensación Militar para los colombianos residentes en el exterior, se efectuará por la autoridad de reclutamiento correspondiente en pesos colombianos, y su equivalente se cancelará en dólares estadounidenses o en la moneda circulante en el respectivo país, por intermedio de las respectivas autoridades consulares.

Artículo 4º. Para todos los efectos de liquidación de la Cuota de Compensación Militar las cifras serán aproximadas por exceso en términos de miles de pesos.

Artículo 5º. Las autoridades del Servicio de Reclutamiento están autorizadas, dentro de los dos (2) años siguientes a la liquidación para confrontar, con las autoridades o personas correspondientes, la información suministrada para la liquidación de la Cuota de Compensación Militar.

En caso de encontrar inconsistencias procederá a requerir las aclaraciones correspondientes y reliquiar la cuota de compensación militar, de ser necesario, mediante acto administrativo motivado.

Artículo 6º. Quedan exentos del pago de la Cuota de Compensación Militar los siguientes:

1. Quien demuestre mediante certificado o carné expedido por la autoridad competente pertenecer al nivel 1 ó 2 del Sistema de Identificación y Selección de Beneficiarios – Sisbén.
2. Los limitados físicos, síquicos o neurosensoriales con afecciones permanentes que de acuerdo con el concepto de la autoridad médica de reclutamiento, presenten una condición clínica lo suficientemente grave e incapacitante no susceptible de recuperación por medio alguno.
3. Los indígenas que residan en su territorio y conserven su integridad cultural, social y económica.
4. El personal de soldados que sea desacuartelado con fundamento en el tercer examen médico.

Parágrafo 1º. Quienes demuestren mediante certificado o carné expedido por la autoridad competente pertenecer al nivel 3 del Sistema de Identificación y Selección de Beneficiarios – Sisbén, quedarán exentos de pagar el 30% del valor que le corresponda como cuota de compensación militar.

Parágrafo 2º. Al personal que sea desacuartelado antes de cumplir el mínimo equivalente a la mitad del tiempo establecido legalmente para el servicio militar, se liquidará como Cuota de Compensación Militar la mínima legal vigente.

Parágrafo 3º. Para el caso de los niveles 1 y 2 de Sisbén, los distritos militares a través de la Dirección de Reclutamiento y Control de Reservas del Ejército harán convocatorias especiales en todo el territorio nacional, y previamente a cada convocatoria se realizarán programas de divulgación a través de la radio, televisión, prensa y cualquier otro medio de difusión masiva de publicidad necesarios para enterar a la población sobre los lugares, fechas y requisitos exigidos en dichas convocatorias.

Artículo 7º. La Cuota de Compensación Militar, será susceptible de pago por cualquiera de las modalidades previstas en ley.

Artículo 8º. El Gobierno Nacional determinará los documentos e información necesaria requeridos para los efectos y cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley.

Artículo 9º. Los costos de la elaboración de la tarjeta militar, no podrán exceder el 15% del salario mínimo legal mensual vigente.

Artículo 10. La presente ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

Cordialmente,

*Felipe Fabián Orozco Vivas, Ponente Coordinador; Carlos Alberto Zuluaga, René Garzón Martínez, Carlos Augusto Celis Gutiérrez, Ponentes.*

**TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISION TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE DE LA HONORABLE CAMARA DE REPRESENTANTES EN SESION DEL DIA NOVIEMBRE 27 DE 2007 AL PROYECTO DE LEY NUMERO**

**167 DE 2007 CAMARA 188 DE 2007 SENADO**

*por la cual se regula la cuota de compensación militar y se dictan otras disposiciones.*

Artículo 1º. La Cuota de Compensación Militar, es una contribución ciudadana, especial, pecuniaria e individual que debe pagar al Tesoro Nacional el inscrito que no ingrese a filas y sea clasificado, según lo previsto en la Ley 48 de 1993 o normas que la modifiquen o adicionen.

La base gravable de esta contribución ciudadana, especial, pecuniaria e individual, está constituida por el total de los ingresos mensuales y el patrimonio líquido del núcleo familiar del interesado o de la persona de quien este dependa económicamente, existentes a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior a la fecha en que se efectúe la clasificación. Entiéndase por núcleo familiar para efectos de esta contribución, el conformado por el padre, la madre y el interesado, según el ordenamiento civil.

La cuota de compensación militar será liquidada así: El 60% del total de los ingresos recibidos mensualmente a la fecha de la clasificación, más el 1% del patrimonio líquido del núcleo familiar del interesado o de aquel de quien demuestre depender económicamente existentes al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior a la clasificación. El valor mínimo decretado como cuota de compensación militar en ningún caso podrá ser inferior al 60% del salario mínimo mensual legal vigente al momento de la clasificación.

Para efectos de liquidación de la Cuota de Compensación Militar, esta se dividirá proporcionalmente por cada hijo dependiente del núcleo familiar o de quien dependa económicamente el inscrito clasificado que no ingrese a filas, sin importar su condición de hombre o mujer. Esta liquidación se dividirá entre el número de hijos y hasta un máximo de tres hijos, incluyendo a quien define su situación militar, y siempre y cuando estos demuestren una de las siguientes condiciones:

1. Ser estudiantes hasta los 25 años.
2. Ser menores de edad.
3. Ser discapacitado y que dependa exclusivamente del núcleo familiar o de quien dependa el que no ingrese a filas y sea clasificado.

En ningún caso, podrán tenerse en cuenta para efectos de liquidación, los hijos casados, emancipados, que vivan en unión libre, profesionales o quienes tengan vínculos laborales.

Parágrafo. Estos recursos serán recaudados directamente por el Ministerio de Defensa Nacional – Fondo de Defensa Nacional, se presupuestarán sin situación de fondos y se destinarán al desarrollo de los objetivos y funciones de la fuerza pública en cumplimiento de su misión constitucional.

Artículo 2º. Las personas que sean clasificadas de conformidad con las normas que reglamentan el servicio de reclutamiento y movilización, deberán presentarse dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes al acto de clasificación, ante la respectiva autoridad de reclutamiento para la expedición y entrega del recibo que contiene la liquidación de la Cuota de Compensación Militar. Vencido este término sin que el clasificado efectúe la presentación, la autoridad de reclutamiento procederá a la expedición del recibo de liquidación de la Cuota de Compensación Militar y a su notificación, que se entenderá surtida con el envío del mismo a la dirección registrada en el

formulario de inscripción, mediante correo certificado. Contra el acto que contiene la liquidación de la Cuota de Compensación Militar solo procede el recurso de reposición.

Parágrafo 1º. La Cuota de Compensación Militar liquidada se pagará dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha de ejecutoria del correspondiente recibo de liquidación; vencido este término sin que se efectúe el pago, deberá cancelar una suma adicional a título de sanción, equivalente al treinta por ciento (30%) del valor inicialmente liquidado. Tanto la Cuota de Compensación Militar como la sanción, deben ser canceladas dentro de los sesenta (60) días subsiguientes.

La Cuota de Compensación Militar y la sanción, que no hubieren sido cancelados dentro del plazo señalado, podrán ser cobrados por jurisdicción coactiva, para lo cual servirá como título ejecutivo, la copia del recibo que contiene la obligación.

Parágrafo 2º. Previa certificación de las dependencias responsables de la administración del talento humano en las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, los hijos del personal de oficiales, suboficiales, miembros del nivel ejecutivo, agentes y soldados profesionales de la Fuerza Pública en actividad o en retiro, con asignación de retiro o pensión militar o policial, tendrán derecho a pagar el cincuenta por ciento (50%) de la cuota de compensación militar que les corresponda, sin que esta en todo caso sea inferior a la Cuota de Compensación Militar mínima de acuerdo con el inciso tercero del artículo 1º de la presente ley.

Artículo 3º. La liquidación de la Cuota de Compensación Militar para los colombianos residentes en el exterior, se efectuará por la autoridad de reclutamiento correspondiente en pesos colombianos, y su equivalente se cancelará en dólares estadounidenses o en la moneda circulante en el respectivo país, por intermedio de las respectivas autoridades consulares.

Artículo 4º. Para todos los efectos de liquidación de la Cuota de Compensación Militar las cifras serán aproximadas por exceso en términos de miles de pesos.

Artículo 5º. Las autoridades del Servicio de Reclutamiento están autorizadas, dentro de los dos (2) años siguientes a la liquidación para confrontar, con las autoridades o personas correspondientes, la información suministrada para la liquidación de la Cuota de Compensación Militar.

En caso de encontrar inconsistencias procederá a requerir las aclaraciones correspondientes y reliquidar la cuota de compensación militar, de ser necesario, mediante acto administrativo motivado.

Artículo 6º. Quedan exentos del pago de la Cuota de Compensación Militar los siguientes:

1. Quien demuestre mediante certificado o carné expedido por la autoridad competente pertenecer al nivel 1 ó 2 del Sistema de Identificación y Selección de Beneficiarios – Sisbén.

2. Los limitados físicos, síquicos o neurosensoriales con afecciones permanentes que de acuerdo con el concepto de la autoridad médica de reclutamiento, presenten una condición clínica lo suficientemente grave e incapacitante no susceptible de recuperación por medio alguno.

3. Los indígenas que residan en su territorio y conserven su integridad cultural, social y económica.

4. El personal de soldados que sea desacuartelado con fundamento en el tercer examen médico.

Parágrafo 1º. Quienes demuestren mediante certificado o carné expedido por la autoridad competente pertenecer al nivel 3 del Sistema de Identificación y Selección de Beneficiarios – Sisbén, quedarán exentos de pagar el 30% del valor que le corresponda como cuota de compensación militar.

Parágrafo 2º. Al personal que sea desacuartelado antes de cumplir el mínimo equivalente a la mitad del tiempo establecido legalmente para el servicio militar, se liquidará como Cuota de Compensación Militar la mínima legal vigente.

Parágrafo 3°. Para el caso de los niveles 1 y 2 de Sisbén, los distritos militares a través de la Dirección de Reclutamiento y Control de Reservas del Ejército harán convocatorias especiales en todo el territorio nacional, y previamente a cada convocatoria se realizarán programas de divulgación a través de la radio, televisión, prensa y cualquier otro medio de difusión masiva de publicidad necesarios para enterar a la población sobre los lugares, fechas y requisitos exigidos en dichas convocatorias.

Artículo 7°. La Cuota de Compensación Militar, será susceptible de pago por cualquiera de las modalidades previstas en ley.

Artículo 8°. El Gobierno Nacional determinará los documentos e información necesaria requeridos para los efectos y cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley.

Artículo 9°. Los costos de la elaboración de la tarjeta militar, no podrán exceder el 15% del salario mínimo legal mensual vigente.

Artículo 10. La presente ley rige a partir de la fecha de su promulgación y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

#### CAMARA DE REPRESENTANTES

#### COMISION TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE

(Asuntos Económicos)

Bogotá, D. C., noviembre 27 de 2007.

En Sesión de la fecha y en los términos anteriores fue aprobado en Primer Debate el **Proyecto de ley número 167 de 2007 Cámara 188 de 2007 Senado, por la cual se regula la cuota de Compensación Militar y se dictan otras disposiciones**, previo anuncio de su votación en Sesión Conjunta de las Comisiones Terceras de Cámara y Senado el día 21 de noviembre de 2007, (dando cumplimiento al artículo 8º del Acto Legislativo 01 de 2003).

Una vez aprobado el Proyecto, el señor Presidente de la Comisión Tercera de la Cámara, designó como Ponentes para Segundo Debate a

los honorables Representantes *Felipe Fabián Orozco Vivas* (Coordinador), *Carlos Alberto Zuluaga Díaz*, *René Rodrigo Garzón*, y *Carlos Augusto Celis Gutiérrez*.

Lo anterior para que dicho Proyecto siga su curso reglamentario en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.

*Felipe Fabián Orozco, Carlos Alberto Zuluaga, René Rodrigo Garzón, Ponentes; Carlos Alberto Zuluaga Díaz, Presidente; Elizabeth Martínez Barrera, Secretaria General.*

## CONTENIDO

Gaceta número 630 - Miércoles 5 de diciembre de 2007

CAMARA DE REPRESENTANTES

**Págs.**

#### PONENCIAS

Ponencia para primer debate, pliego de modificaciones y texto propuesto al Proyecto de ley número 179 de 2007 Cámara, por la cual se crea la Comisión para la Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol en Colombia y se dictan otras disposiciones en materia de eventos deportivos .....	1
Ponencia para segundo debate, pliego de modificaciones y texto aprobado al Proyecto de ley número 090 de 2006 Cámara, por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario .....	5
Ponencia para segundo debate y pliego de modificaciones al Proyecto de ley número 090 de 2006 Cámara, por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema del Defensor del Usuario .....	31
Ponencia para segundo debate y texto propuesto al Proyecto de ley número 167 2007 Cámara, 188 de 2007 Senado, por la cual se regula la cuota de compensación militar y se dictan otras disposiciones .....	52