

ESCUELA *del agua*

**GUÍA No. 1
COMPONENTE COMERCIAL**

BOGOTÁ
EL MEJOR **HOGAR**



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT





GUÍA No. 1 COMPONENTE COMERCIAL

Generalidades de la Gestión Comercial

Secretaría Distrital del Hábitat

Octubre de 2020, Bogotá D.C.

Nota.

Esta guía se elaboró tomando como fuentes los siguientes documentos:

- Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio. Cartilla nuestra empresa al servicio de la comunidad (2014).
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Guía del usuario (2013). Serie participación ciudadana y control social a los servicios públicos.
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Manual de comités de desarrollo y control social y de vocal de control (2016). Serie participación ciudadana y control social a los servicios públicos.



Objetivos

- 1.** Dar a conocer a los usuarios de los acueductos comunitarios cuáles son los aspectos generales de los servicios públicos domiciliarios.
- 2.** Reforzar a los pequeños prestadores los aspectos comerciales relativos al cobro del servicio público, la facturación, estratificación, subsidios y contribuciones.
- 3.** Sensibilizar a los prestadores sobre la relación que tiene con los usuarios de los servicios públicos, así como dar a conocer cuáles son los derechos y deberes que tienen entre los prestadores y los usuarios.
- 4.** Divulgar el procedimiento para la atención de peticiones, quejas y recursos en materia de servicios públicos domiciliarios.

Competencia del Distrito Capital

En el marco del Plan Distrital de Desarrollo, Acuerdo 761 de 2020: *Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI*, se adoptó en materia de servicios públicos el proyecto Diseño e implementación de la política pública de servicios públicos domiciliarios en el área urbana y rural del Distrito Capital, que tiene como meta fortalecer técnica y organizacionalmente el 100% de los acueductos identificados y priorizados en la zona rural del Distrito, y lograr que el 90% de los prestadores de los acueductos tenga una calidad de agua del riesgo bajo, según Índice de Riesgo de Calidad del Agua - IRCA.

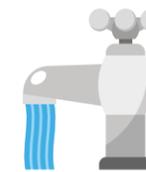
Una de las estrategias en el logro de esta meta es la realización de una adecuada gestión comercial que permite asegurar recursos para la gestión del acueducto.

Por otra parte, el Decreto Distrital 552 de 2011 establece el acompañamiento técnico a las comunidades organizadas del Distrito Capital.

1. Generalidades de los Servicios Públicos Domiciliarios

- Los servicios públicos domiciliarios son aquéllos que recibe una persona en su casa o en su sitio de trabajo para satisfacer necesidades básicas, entre los que se encuentran: acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP).

Acueducto



Alcantarillado



Aseo



Energía eléctrica



Gas Natural



- El Estado expidió las *Leyes 142 y 143 de 1.994* mediante las cuales se establece la organización, el funcionamiento y el control de los servicios públicos domiciliarios para garantizar su calidad, es decir, que sean confiables y eficientes a los ciudadanos.
- Las personas que prestan los servicios están sujetas a la inspección, vigilancia y control de la *Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios* (www.superservicios.gov.co).

¿En qué consisten los servicios públicos domiciliarios?

Acueducto



Es la distribución de agua potable a una comunidad, incluida su conexión y su medición. Este servicio también incluye actividades como son la captación o recolección de agua, su procesamiento, potabilización, conducción y transporte.

Alcantarillado



Es la recolección de residuos, principalmente líquidos, como el agua ya utilizada por las personas en las diferentes actividades que realizan diariamente. Se recoge por medio de tuberías y conductos. Este servicio además incluye actividades de transporte, tratamiento y disposición final de los residuos líquidos.

Aseo



Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. Comprende las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento, disposición final de los residuos, corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

Energía eléctrica



Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. Según el artículo 14.25 de la Ley 142 de 1994, también se aplica a las actividades complementarias de generación, comercialización, transformación, interconexión y transmisión de energía eléctrica.

Gas Natural



Conjunto de actividades orientadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluye su conexión y medición. También contempla actividades complementarias de comercialización, desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria (artículo 14.28 de la Ley 142).

2. Las Empresas de los Servicios Públicos (E.S.P)

¿Quiénes pueden prestar servicios públicos?

La Ley 142 de 1994 en el artículo 15 determinó quiénes pueden prestar servicios públicos, domiciliarios, estos son:

- Las empresas de servicios públicos (ESP)
- Los municipios, cuando asuman en forma directa, a través de su administración central, la prestación de los servicios públicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 6° (los municipios en gestión directa).
- Las organizaciones autorizadas conforme a la Ley 142 de 1994 para prestar servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas (Organizaciones autorizadas - Decreto 421 de 2000).
- Bajo el esquema de prestación directa, la administración municipal debe garantizar su manejo independiente de los demás servicios, es decir, que la contabilidad general del municipio debe separarse de la que lleva para la prestación del servicio. Tales servicios deben disponer de una contabilidad y registros presupuestales propios.

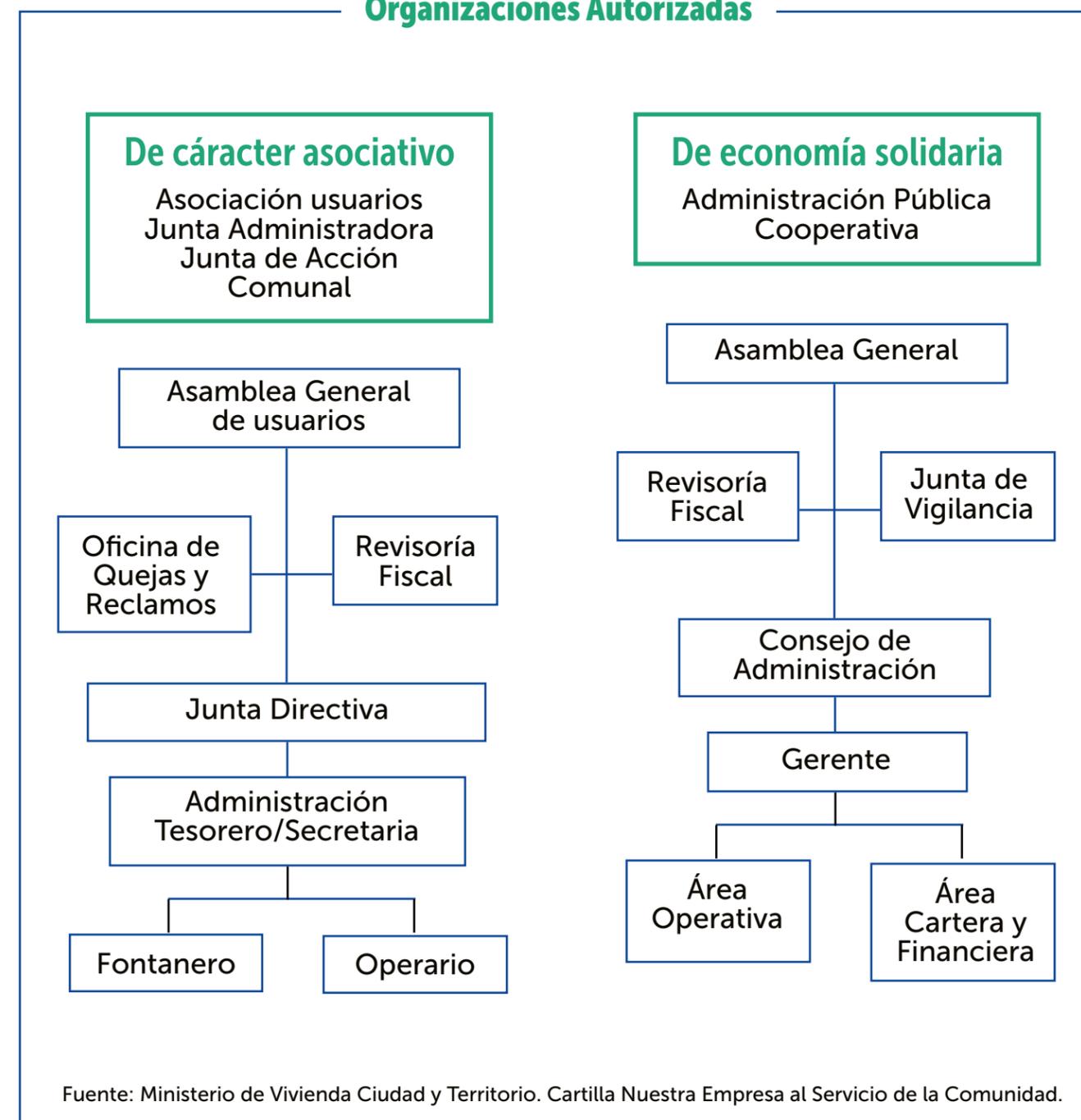
¿Cuándo un sistema de abastecimiento llega a ser un acueducto?

En el caso del servicio de acueducto no siempre es domiciliario, lo que significa que no siempre llega hasta nuestras casas, y desafortunadamente no siempre nos llega agua tratada o potabilizada. En estos casos se dice que el servicio es prestado a través de un sistema de abastecimiento de agua y no de un acueducto propiamente dicho.

Para que un sistema de abastecimiento de agua llegue a ser un acueducto, es necesario que exista una **organización** que administre el servicio, que todos lo paguemos oportunamente y que consigamos o gestionemos recursos para construir el sistema de tratamiento de agua, las redes de distribución y las conexiones a nuestras viviendas.

Cada una de las empresas, con el **apoyo de la comunidad**, deben garantizar la sostenibilidad de los sistemas de agua y saneamiento básico; es decir, hacerles mantenimiento permanente para que duren por varios años y no causen interrupciones ni daños en el ambiente. De esta manera podremos garantizar en el tiempo servicios de buena calidad y bajo costo.

Organizaciones Autorizadas



Condiciones que deben cumplir las organizaciones comunitarias para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo:

- Constituidas como personas jurídicas sin ánimo de lucro.
- Entre dichas organizaciones autorizadas tenemos: asociaciones de usuarios, juntas administradoras, comités empresariales de las juntas de acción comunal, cooperativas, pre-cooperativas y las administraciones públicas cooperativas.

RECUERDA:

Las asociaciones o juntas comunitarias que prestan en el Distrito Capital, se consideran personas prestadoras, de acuerdo con lo establecido el numeral 15.3 de la ley de servicios públicos domiciliarios.

¿Cuáles son los derechos de las prestadoras?

Las *empresas prestadoras de servicios públicos* tienen derecho a:

- **Cobrar** a los suscriptores o usuarios, en los términos definidos por la ley y el Contrato de Condiciones Uniformes - CCU, las facturas de los servicios públicos que presten.
- **Disolver el contrato, cambiar sus condiciones o suspender su ejecución**, así como revocar limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o usuario, por razones distintas al incumplimiento de este, o por fuerza mayor o caso fortuito.
- **Suspender el servicio**, en caso de incumplimiento por parte del suscriptor o usuario.
- **Definir el Contrato de Condiciones Uniformes** o el contrato de servicios públicos, el cual es una relación contractual entre un usuario y la empresa que presta un servicio público domiciliario.

¿Cuáles son las obligaciones de las prestadoras?

Las *empresas prestadoras de servicios públicos* tienen derecho a:

- Asegurar que el servicio se preste en forma **continua y eficiente**, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros.
- **Abstenerse de prácticas monopolísticas o restrictivas de la competencia**, cuando exista, de hecho, la posibilidad de la competencia.
- Facilitar a los usuarios de menores ingresos el **acceso a los subsidios** que otorguen las autoridades.
- **Informar a los usuarios** la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público respectivo.
- Cumplir con su **función ecológica**.
- Facilitar el **acceso e interconexión** de otras empresas o entidades que prestan servicios públicos, o que sean grandes usuarios de ellos, a los bienes empleados para la organización y prestación de los servicios.
- Colaborar con las autoridades en **casos de emergencia o de calamidad pública**, para impedir perjuicios graves a los usuarios de servicios públicos.
- Informar el **inicio de sus actividades** a la respectiva comisión de regulación.
- Contar con un **estudio de costos**, que soporte las tarifas ofrecidas a los usuarios, debidamente aprobado por la entidad tarifaria y publicado de conformidad con las normas vigentes.

- Inscribirse en el **Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS)** de la Superservicios, al inicio de sus actividades y actualizarlo anualmente.

¿Cuáles son los deberes de los prestadores ante los usuarios de los servicios públicos domiciliarios?

- **Prestar un servicio público de calidad**, en condiciones de eficiencia y continuidad, aplicando las metodologías tarifarias establecidas por las comisiones reguladoras correspondientes.
- **Constituir una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos - PQRs** en la que se deberán recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes que presenten los usuarios.

3. De los usuarios del servicio

¿Quiénes son los usuarios?

Son las personas que reciben y disfrutan de un servicio público.

De acuerdo con la Ley 142, régimen de los servicios públicos domiciliarios, los usuarios tenemos derecho a:

- » Exigir que se mida la cantidad del servicio que utilizamos, y
- » Pagar sólo el valor del servicio que hemos utilizado o consumido.

• Por ejemplo, si en nuestra casa consumimos 22 metros cúbicos de agua al mes, tenemos derecho a pagar sólo el costo de esos 22 metros cúbicos, más los costos fijos por la administración y comercialización del servicio.

• Las empresas de servicios públicos cobran por suministrar un servicio. Ese dinero que recoge, lo utilizan para sostenerse y poder ofrecernos un servicio permanente y de calidad. En el caso del servicio de acueducto, es agua apta para consumo humano y suministro las 24 horas al día.

¿Cuáles son los derechos y deberes de los usuarios?

DERECHOS	DEBERES
A recibir en el lugar donde vivimos un servicio continuo y de buena calidad.	Pagar cada uno de los servicios utilizados, dentro de la fecha y en la forma que indique la factura de cobro.
A la medición de los consumos y cobro de acuerdo con esos consumos.	Permitir que los funcionarios de la empresa revisen y hagan lectura de los contadores y medidores del consumo que tenemos en nuestra casa.

DERECHOS

DEBERES

A participar en la gestión y control de las prestadoras.

Al cobro del servicio a través de una factura que muestre lo que hemos consumido realmente.

A tratamiento tarifario igual.

A recibir oportunamente la factura.

A una correcta estratificación y régimen de subsidios.

A tramitar peticiones, quejas y recursos ante las empresas cuando falle la prestación del servicio o haya errores en la factura.

A contar con un contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

A recibir con anticipación la información sobre el corte o la suspensión del servicio por reparaciones.

A elegir la prestadora del servicio cuando en la región existan dos o más empresas que presten un mismo servicio.

A que se nos reconozca el silencio administrativo positivo cuando la empresa no responda nuestras peticiones, quejas y recursos dentro del plazo permitido por la ley.

Usar racionalmente los servicios, evitando, por ejemplo, el desperdicio de agua, y usar adecuadamente los servicios de alcantarillado y aseo para que en el futuro otros disfruten del agua potable y de un medio ambiente sano.

Apoyar la gestión de la empresa de nuestro municipio, haciendo propuestas y sugerencias en las que participemos con nuestros vecinos en el mejoramiento de la calidad de los servicios que utilizamos.

Dar al servicio únicamente el uso convenido con la empresa (residencial, comercial o industrial).

Respetar los sellos de seguridad de los medidores y no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones.

Informar a la prestadora cuando sea necesario reparar o reemplazar el medidor.

Recuerda que los usuarios pueden:

- » Exigir que se les instale el medidor y a que midan sus consumos de agua.
- » Solicitar la revisión de las tuberías y conexiones de sus casas para detectar fugas o escapes. Una vez detectadas los usuarios deben repararlas inmediatamente para evitar que se pierda o desperdicie el agua.
- » Organizarse con sus vecinos y familiares para colaborar con la

empresa en actividades relacionadas con el mejoramiento del servicio y el uso adecuado del mismo. Por ejemplo, realizando campañas de ahorro de agua o de aseo, jornadas de capacitación para aprender sobre saneamiento básico e higiene o apoyando jornadas de reforestación y protección de las fuentes de agua.

» Expresar su inconformidad a la empresa de servicios públicos a través de una petición, queja o reclamo cuando tengamos un problema con la facturación de alguno de los servicios públicos (acueducto y alcantarillado, aseo, energía eléctrica o gas natural).

Reflexión:

¿Qué otras actividades pueden realizar los usuarios para apoyar la gestión de la empresa de servicios públicos de la localidad?

Eficiencia en los servicios públicos domiciliarios como un derecho del usuario

En la prestación de los servicios públicos se debe garantizar la continuidad y la calidad, de acuerdo con la naturaleza de cada uno. Por continuidad debe entenderse la prestación veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana. La calidad la garantiza el cumplimiento de las normas técnicas que rigen cada servicio.

La no prestación continua del servicio, se denomina *falla*. En este caso, da lugar a una serie de reparaciones que van desde el descuento del cargo fijo, hasta la indemnización de perjuicios.

Acueducto

- » Calidad del agua potable (agua apta para consumo humano).
- » Continuidad (24 horas al día).
- » Medición de los consumos.

Alcantarillado

- » Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).

Aseo

- » Cumplimiento en la frecuencia y horario en la recolección de los residuos sólidos no aprovechables.
- » Reclamos comerciales por facturación.
- » Compactación de los residuos en el relleno sanitario.
- » Descuento por no recoger puerta a puerta.

Energía

- » Continuidad (duración y frecuencia de las interrupciones del servicio por usuario conectado).
- » Características de la corriente eléctrica o calidad de la potencia (perturbaciones y variaciones de estado estacionario de la tensión y corriente suministrada por la empresa distribuidora u operador de red).
- » Calidad de la atención comercial al usuario final.

Gas

- » Continuidad (duración y frecuencia de las interrupciones del servicio por usuario conectado).

4. Del cobro de los servicios públicos domiciliarios

Componentes del cobro de los servicios públicos

Acueducto



El cobro tiene dos componentes:

- **Cargo fijo.** Se cobra al usuario mensual o bimestralmente (\$/usuario) y busca compensar los gastos administrativos en que incurren las prestadoras para garantizar la disponibilidad del servicio, independientemente del nivel de uso.
- **Cargo por consumo.** Se fija por metro cúbico (\$/m³) y busca retribuir los demás costos de prestación del servicio, como son los costos de operación, mantenimiento, de inversión y ambientales.

Alcantarillado



- Para este servicio se aplica un **cargo fijo** y un **cargo por conexión**, de forma similar al servicio de acueducto. Adicionalmente, se fija un **cargo por unidad de vertimiento** que refleja los costos de operación, mantenimiento, inversión y el costo de tasas ambientales del sistema de alcantarillado.

Aseo



La tarifa final por suscriptor incluye:

- **Costo fijo.** Se calcula por suscriptor y es el resultado de la suma de: **Costos de comercialización + Costo de limpieza urbana + Costo del barrido y limpieza.** El costo fijo no varía de acuerdo con el volumen recolectado.
- **Costo variable de residuos no aprovechables.** Agrega los costos variables por tonelada de residuos sólidos no aprovechables del **Costo de recolección y transporte + Costo de disposición final + Costo de tratamiento de lixiviados.**
- Valor base de aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables.

Energía eléctrica



La tarifa refleja el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU). Es un costo económico eficiente que resulta de agregar los costos de las actividades de:

Generación + Transmisión + Distribución + Comercialización
(Resolución CREG 119 de 2007)

Gas Natural



La tarifa está compuesta por:

- **Cargo fijo.** Se componen del costo máximo de comercialización y del costo de revisión periódica del servicio.
- **Cargo variable.** Refleja la suma de:

Costos de suministro + Costo de transporte + Cargo de distribución + Cargo variable de comercialización + Cargo máximo de confiabilidad.

De la medición de los consumos

El consumo es el elemento principal del precio que la prestadora le cobra al suscriptor o usuario por el servicio público domiciliario prestado.

Los usuarios y la prestadora tienen **derecho** a que los consumos se midan adecuadamente y con los instrumentos técnicos disponibles para ello.

El consumo se mide **con instrumentos técnicos llamados medidores, contadores individuales o equipos de medida**, en el caso del servicio de energía miden los kilovatios por hora (KW/h), en el caso de los servicios de gas natural, acueducto y alcantarillado miden los metros cúbicos (m³) y para el servicio de Gas Licuado de Petróleo se miden las libras.

Si técnicamente no es posible medir el consumo con estos elementos, este valor puede fijarse teniendo en cuenta los consumos promedio anteriores del mismo usuario o de usuarios con hábitos de consumos similares. También puede determinarse mediante aforos individuales.

¿Qué es periodo de consumo?

» Es el tiempo durante el cual la prestadora suministra el servicio y lo cobra, generalmente, el periodo de consumo es de treinta (30) días o de sesenta (60) días.

» Sobre el periodo de consumo se estima el valor de la factura.

¿Qué ocurre si en un periodo el consumo es muy alto respecto del promedio anterior?

» **Primero**, es necesario determinar si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa respecto del consumo promedio anterior, de acuerdo con los porcentajes previstos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) para los servicios de acueducto y alcantarillado o dispuestos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), para los servicios de energía y gas natural.

» **Segundo**, la empresa prestadora está en la obligación de facturar el consumo promedio mientras efectúa la visita previa al inmueble del usuario, revisa las instalaciones del predio y el equipo de medida, y establece la causa del alto consumo que generó la desviación significativa.

» **Tercero**, la prestadora no puede facturar el alto consumo (desviación significativa) antes de verificar cuál fue la causa del consumo desviado.

» **Cuarto**, si la empresa factura el alto consumo (desviación significativa) antes de verificar cuál fue la causa del incremento, se debe reclamar con el fin de que la prestadora solo cobre el consumo promedio.

En el caso que se demuestre que las desviaciones en los consumos correspondan a anomalías o irregularidades en las conexiones o equipos de medida, el prestador podrá recuperar el valor de esos consumos.

5. De la factura

La factura debe contener la información suficiente para saber cómo se calculó el valor del agua que utilizamos y el plazo para pagar. La empresa debe entregarnos la factura por lo menos 5 días hábiles antes de la fecha de pago señalada en el recibo. Sin embargo, si la factura no llega, el usuario debe acercarse a la empresa a solicitar una copia o duplicado.

¿Cuáles son los elementos básicos de la factura?

» **Identificación del prestador.** Razón social, NIT, logo, dirección y datos de contacto.

» **Datos de identificación del suscriptor y/o usuario.** Nombre, dirección donde se factura, el servicio, el estrato y zona de servicio.

» **Detalle del servicio.** Servicio al que corresponde, históricos de consumos (promedio de los últimos cinco o seis meses de consumo) y datos de medición -y lectura del consumo (elementos que componen el proceso de lectura y las tarifas del consumo).

» **Puntos y formas de pago.**

Otros cobros autorizados en la factura

» Se consideran otros cobros autorizados la **reconexión y reinstalación** del servicio, así como los intereses moratorios sobre saldos insolutos.

» Los **intereses de mora** que se cobren a los usuarios residenciales deberán liquidarse conforme a la tasa de interés prevista en el Código Civil, mientras que a los usuarios comerciales e industriales se les aplicará el interés comercial.

Del cobro de otros servicios

» En la factura se pueden cobrar otros servicios comerciales, siempre y cuando su cobro haya sido expresamente autorizado por el usuario (ej. Créditos).

» Si en una misma factura se cobra el consumo de varios servicios públicos domiciliarios, la prestadora debe totalizar por separado cada uno de ellos.

» La prestadora no podrá suspender el servicio público domiciliario por el no pago de conceptos diferentes a los derivados del mismo.

De los predios desocupados

» En el caso de los predios desocupados no se realiza cobro alguno por el servicio de energía. Para acueducto, alcantarillado y gas natural se cobra el cargo fijo.

» El usuario puede solicitar la suspensión del servicio, de común acuerdo con la prestadora, y en tal caso no se efectuará ningún cobro mientras dure la suspensión.

» Para el servicio de aseo se cobra el cargo fijo, pero se debe informar al prestador de aseo para que este realice una visita de inspección y expida un acta en la que conste la desocupación del predio.

6. De la suspensión del servicio

En qué casos puede suspenderse el servicio

El servicio puede suspenderse por las causas señaladas en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y por las que expresamente estén previstas en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Las causas legales son:

1. Por mora en el pago de la factura cuando contra ésta no se haya presentado queja, petición, reclamo o recurso.
2. Indebida manipulación en las acometidas, medidores, conexiones, etc.
3. Alteración unilateral por parte del usuario, de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
4. Por el acuerdo entre la prestadora, el usuario y los terceros que puedan resultar afectados o para hacer reparaciones y evitar perjuicios al inmueble.

En qué casos NO puede suspenderse el servicio

El servicio NO puede suspenderse en los siguientes casos:

1. Cuando se ha pagado oportunamente la factura.
2. Cuando existan deudas diferentes al costo de la prestación del servicio público domiciliario que se facture.
3. Cuando se encuentren peticiones, quejas o recursos en trámite respecto de la factura pendiente de pago.

¿Cuál es la diferencia entre corte y suspensión del servicio?

Suspensión	Corte
Cuando la prestadora suspende el servicio, el usuario queda imposibilitado temporalmente para disfrutar del mismo, pero el contrato sigue vigente.	Si lo que ocurre es que la prestadora toma la decisión de cortar el servicio, esto significa que se da por terminado el contrato y para volver a disfrutar del servicio, se debe hacer una nueva solicitud de conexión y pagar los costos de ésta.

7. De la estratificación

» Es el instrumento técnico que permite **clasificar la población** de los municipios y distritos del país, a través de las viviendas y su entorno, en estratos o grupos socioeconómicos diferentes. De esta manera, quienes tienen más capacidad económica pagan más por los servicios públicos y contribuyen para que los estratos bajos puedan pagar sus tarifas.

» La estratificación debe ser realizada directamente, o puede ser contratada, pero el municipio es el responsable de establecer la estratificación socioeconómica, para lo cual deberá utilizar las metodologías nacionales diseñadas por el DANE.

¿Qué es el Comité Permanente de Estratificación?

» Órgano **asesor, consultivo, de veeduría y de apoyo** del alcalde municipal o distrital, creado por la ley, sin personería jurídica, y cuyo funcionamiento está financiado con recursos provenientes de la Alcaldía municipal o distrital y del concurso económico de las Empresas comercializadoras de servicios públicos domiciliarios residenciales en la localidad (Ley 732 de 2002, Modelo de Reglamento del Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica).

» El Comité de Estratificación está integrado por:

1. Empresas comercializadoras de servicios públicos domiciliarios.
2. Representantes de la comunidad.
3. Contando con la Alcaldía como secretaria técnica.
4. Miembros sin voto como representantes de la personería y de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios.

8. Del principio de solidaridad y redistribución del ingreso

» La información de la estratificación permite establecer cuáles **usuarios deben ser subsidiados en el pago de los servicios públicos domiciliarios y cuáles van a contribuir para ayudar a subsidiar a los de menores recursos.**

» La tarifa es igual para todos los usuarios, de acuerdo con su estrato socioeconómico y con el uso del servicio. El valor cobrado en la factura puede variar dependiendo de si se trata de usuarios subsidiados o usuarios que pagan contribución de solidaridad. Además, este valor no depende solo de la tarifa sino también de la utilización del servicio.

Los estratos socioeconómicos son seis y, obedeciendo a una jerarquía de capacidad económica, se denominan así:

- Los estratos 1, 2 y 3 reciben subsidio y los de estratos 5 y 6, al igual que los usuarios no residenciales (comerciales e industriales), pagan contribución en porcentajes determinados por la ley.

- Sin embargo, los usuarios industriales tienen la exención para el servicio de gas domiciliario, dispuesta en el artículo 102 de la Ley 1450 de 2011, reglamentada por los Decretos 4956 de 2011 y 654 de 2013; así como la exención para energía eléctrica en zonas no interconectadas donde, por disposición del artículo 114 de la Ley 1450 de 2011, no se

les aplicará la sobretasa o contribución del 20 %, para financiar los subsidios de que trata el artículo 47 de la Ley 143 de 1994.

» Factores (%) de subsidios y aportes vigentes por servicio público

Agua potable y saneamiento básico

Acueducto, alcantarillado y aseo. Factores de subsidios

Estrato	Subsidio Cargo Fijo (%)	Subsidio Cargo por Consumo (%)
1	70 %	70 %
2	40 %	40 %
3	15 %	15 %

Acueducto: Factores de aporte solidario – contribución

Estrato	Cargo Fijo (%)	Cargo por Consumo Básico (%)	Cargo por Consumo Complementario (%)	Cargo por Consumo Suntuuario (%)	Consumo No residencial
4	124 %	55 %	55 %	55 %	
5	174 %	65 %	65 %	65 %	
Comercial	50 %				50 %
Industrial	30 %				38 %

Alcantarillado: Factores de aporte solidario – contribución

Estrato	Cargo Fijo (%)	Cargo por Consumo Básico (%)	Cargo por Consumo Complementario (%)	Cargo por Consumo Suntuuario (%)	Consumo No residencial
4	149 %	51 %	51 %	51 %	
5	246 %	61 %	61 %	61 %	
Comercial	31 %				43 %
Industrial	50 %				50 %

Fuente: Acuerdo 659 de 2016 Concejo de Bogotá D.C.

Aseo: Factores de aporte solidario

Usuario	Factor
Residencial estrato 5	50 %
Residencial estrato 6	60 %
Pequeño productor	50 %
Gran productor	90 %

Fuente: Acuerdo 659 de 2016 Concejo de Bogotá D.C.

Energía eléctrica

Los usuarios residenciales en estrato 1, 2 y 3 se aplica un porcentaje de subsidio sobre el consumo de subsistencia que es de 173 kWh para alturas inferiores a 1.000 metros sobre el nivel del mar, y de 130 kWh para alturas superiores (es decir, Bogotá), después de esta cantidad los kWh se facturan con tarifa plena.

	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3
Factor	Hasta 50 %	Hasta 40 %	Hasta 15 %

Los estratos residenciales 5 y 6 se les factura una contribución del 20 % sobre el consumo total facturado. Estos mismos factores se utilizan en los aportes solidarios para los suscriptores comerciales e industriales.

Gas natural

Los usuarios residenciales en estrato 1 y 2 se les aplica un porcentaje de subsidio sobre el consumo de subsistencia que es de 20 metros cúbicos, después de esta cantidad los m³ se facturan con tarifa plena.

	Estrato 1	Estrato 2
Rango Factor	Hasta 60 - 50 %	Hasta 50 - 40 %

Los usuarios comerciales e industriales contribuyen con el 8,9 % del valor facturado, mientras que los residenciales de estrato 5 y 6 con el 20 %.

9. Canal de comunicación entre los usuarios y la empresa

Procedimiento de reclamación en servicios públicos domiciliarios

Todo suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR) ante las empresas prestadoras de servicios públicos, con relación a la prestación del servicio o la ejecución del contrato, para lo cual debe dirigirse, inicialmente, a la prestadora del servicio, también llamada operador.

Si el usuario o suscriptor no está conforme con la respuesta del prestador, debe interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios pueda revisar la actuación de la prestadora.

» ¿Cuándo se realiza una solicitud a la Empresa de Servicios Públicos?

En los casos que el usuario tenga inquietudes o reclamaciones sobre la prestación del servicio, ejemplo: falla en la prestación, problemas en la facturación, entre otras situaciones.

» Elementos que debe contener una petición, queja o reclamación.

Las peticiones quejas o reclamaciones se pueden formular de manera verbal o escrita en las Oficinas de Atención al cliente de la empresa prestadora, y debe contener como **mínimo** la siguiente información:

- Nombre del prestador a quien se dirige.
- Relación de los documentos que anexa (si los hay).
- Dirección para notificación o envío de la respuesta y, en lo posible, número de teléfono de contacto y correo electrónico.
- Objeto y descripción clara de los motivos de la petición, queja o reclamación.
- Nombre, identificación y firma de quien presenta la petición, queja o reclamación.

» ¿Qué recursos puedo utilizar para oponerme en contra de esas decisiones?

Reposición

El usuario solicita al prestador que revoque o modifique la decisión proferida al responder la petición inicial. Este recurso es tramitado y decidido por el funcionario de la prestadora que tomó la decisión inicial.

Apelación

Este recurso debe ser interpuesto en la prestadora, pero tramitado y decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de los Directores Territoriales y tiene como fin analizar de fondo la decisión adoptada por el prestador.

Queja

No es obligatorio y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios acompañado de la decisión con la cual se negó, rechazó o no se dio trámite al recurso de apelación. Este recurso es decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de las Direcciones Territoriales.

Interponga un derecho de petición

- Antes de acudir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, acuda ante la empresa prestadora, exponga la situación que considera que afecta la prestación del servicio o que vulnera sus derechos como usuario.
- La Empresa de Servicios Públicos tiene **15 días hábiles** a partir del día de radicación para responder a la solicitud, más cinco (5) para iniciar el trámite de notificación de la respuesta.
- Si la empresa responde satisfactoriamente, finaliza el trámite.

Interponga un recurso de reposición y en subsidio de apelación

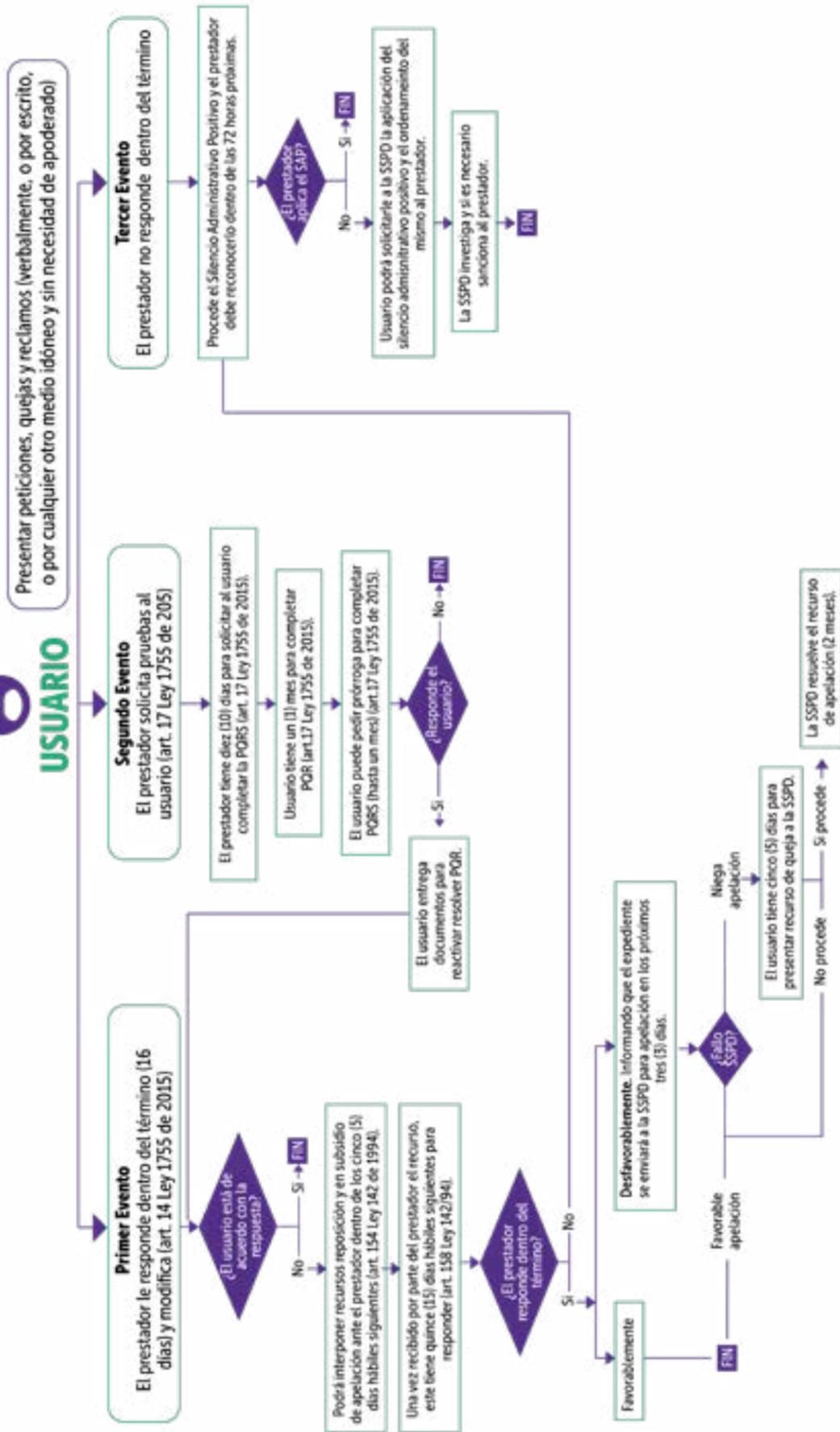
- Si el usuario no está de acuerdo con la respuesta, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la decisión, puede interponer ante la empresa prestadora el recurso de reposición y en subsidio de apelación.
- La Empresa de Servicios Públicos tiene **15 días hábiles a partir del día de radicación** para responder a la solicitud.
- La Empresa debe enviar el expediente a la Superservicios, para que ésta conozca y resuelva su recurso de apelación.

Interponga un recurso de queja ante la superservicios

- Si La empresa rechaza el recurso de apelación, puede interponer el Recurso de Queja en la Superservicios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.



USUARIO



» ¿Cuáles trámites se hacen directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios?



» ¿Contra cuáles decisiones de la prestadora el usuario puede presentar recurso de reposición y en subsidio el de apelación?

Puede interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, en los siguientes eventos:

- Negarse a celebrar el contrato de condiciones uniformes.
- Suspender la prestación del servicio.
- Cortar el servicio.
- Terminar el contrato de prestación del servicio.
- Reclamación por facturación.

ACTIVIDAD 2

A partir de la factura del señor Luis Pérez se identifica unos conceptos que los usuarios debemos identificar y conocer del servicio público de acueducto, como son: estrato socioeconómico, cargo fijo, el cargo por consumo, los rangos de consumo, subsidio, aporte o contribución, el mínimo vital, entre otros. A continuación, se lista los conceptos y su respectiva definición, relacionen estos según corresponda.

Concepto

Definición

Concepto	Definición
1. Factura (ejemplo)	<p>a. Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 11 m³ y menor o igual a 22 m³ mensuales por suscriptor facturado. No recibe subsidios.</p> <p>b. Intervalo de tiempo (fecha de inicio y fin) en el que se ha utilizado el servicio público y sobre los consumos realizados en ese periodo se cobra la factura.</p> <p>c. Valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso.</p> <p>d. Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 11 m³ mensuales por suscriptor facturado. Su importancia está en que es el consumo subsidiable.</p> <p>e. Es una clasificación de las viviendas y los predios que permite establecer diferencias socioeconómicas entre los ciudadanos. Permite establecer los beneficiarios de los subsidios y los que pagan las contribuciones sobre el valor de los servicios públicos.</p> <p>f. Valor unitario por metro cúbico que refleja el nivel y la estructura de los costos económicos, como la demanda por el servicio.</p> <p>g. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.</p> <p>h. Es una ayuda económica que solo se otorgará a los usuarios de inmuebles residenciales y a las zonas rurales de los estratos 1, 2 y 3. Y no pueden exceder el valor de los consumos básicos o de subsistencia.</p>
2. Aporte o contribución	
3. Cargo fijo	
4. Cargo por consumo	
5. Consumo Básico	
6. Consumo Complementario	
7. Consumo Suntuario	
8. Estrato socioeconómico	

9. Mínimo vital	i. Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 22 m ³ mensuales por suscriptor facturado.
10. Micromedidor	j. Es un sobrecosto que se cobra a los estratos residenciales 5 y 6, y los inmuebles de uso industrial y comercial. Dicho sobre costo lo determina los distritos o municipios.
11. Subsidio	k. El Decreto Distrital 485 de 2011, Plan Distrital de Agua, estableció el beneficio para suscriptores residenciales pertenecientes a los estratos 1 o 2 del servicio público de acueducto en Bogotá, de garantizar que los 6 primeros metros cúbicos mensuales consumidos sean gratis.
12. Período de facturación	l. Dispositivo encargado de medir el consumo de agua y registrarlo acumulándolo, que se instala en la acometida del usuario o suscriptor.

ACTIVIDAD 3

El señor Luis Pérez quiere revisar que el monto cobrado por ASOAGUAQUE E.S.P. de la facturación del mes de septiembre de 2020 es el correcto, para lo cual señale la información que se requiere y estime el valor facturado. Revise la información de la factura.

Información

Consumo actual:	Estrato al que pertenece:
Consumo básico:	Recibe subsidios o realiza aportes:
Consumo Complementario:	Porcentaje subsidios o aportes:
Consumo Suntuario:	Valor del cargo Fijo:
Consumo Promedio:	Valor del cargo por consumo:

Estimación valor facturado

CARGO FIJO		
Cargo fijo	\$9.130	
Subsidio (70%)	-\$6.391	= (\$9.130*70%)
Valor a pagar Cargo fijo	\$2.739	= (\$9.130 - \$6.391)

CARGO POR CONSUMO			
Consumo	m3	Valor	
Básico (0-11 m3)	11	\$25.025	= (11*\$2.275)
Complementario	4	\$9.100	= (4*\$2.275)
Suntuario	0	\$0	= (0*\$2.275)
Subtotal cargo por consumo	15	\$34.125	= (15*\$2.275)
Subsidio Consumo Básico	11	-\$17.517,5	= (11*\$2.275*70%)
Subtotal cargo por consumo después de subsidios	16	\$16.607,5	= (\$34.125 - \$17.517)
Beneficio Mínimo Vital	6	\$4.095	= (6*\$2.275*30%)
Valor a pagar Cargo por Consumo		\$12.512,5	= 16.607,5 - \$4.095

Valor a pagar Cargo Fijo	\$2.739	= (\$9.130-\$6.391)
Valor a pagar Cargo por Consumo	\$12.512,5	
Valor facturado	\$15.251,5	= (\$2.739+\$12.512,5)

Pregunta.

Para terminar este ejercicio, reflexionemos si el señor Luis Pérez considera que existe un error en la facturación del mes de septiembre de 2020, ya que su inmueble estuvo desocupado:

¿Qué acciones podría realizar el señor Luis Pérez?

Reflexión:

- ¿Por qué es importante implementar la facturación en las asociaciones?
- ¿Qué beneficios trae?
- ¿Cómo aporta el recaudo a mi asociación?



Respuesta taller

ACTIVIDAD 2

1. Factura (ejemplo)	g
2. Aporte o Contribución	j
3. Cargo Fijo	c
4. Cargo por Consumo	f
5. Consumo Básico	d
6. Consumo Complementario	a
7. Consumo Suntuario	i
8. Estrato socioeconómico	e
9. Mínimo Vital	k
10. Micromedidor	l
11. Subsidio	h
12. Período de facturación	b

ACTIVIDAD 3

Consumo Actual:	15
Consumo Básico:	11
Consumo Complementario:	4
Consumo Suntuario:	0
Consumo Promedio:	14

Estrato que pertenece:	1
Recibe subsidios o realiza aportes:	Subsidio
Porcentaje subsidios o aportes:	70 %
Valor del cargo fijo:	\$9.130
Valor del cargo por consumo:	\$2.275

ESCUELA *del agua*

Guía No. 1
Componente Comercial



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT





www.habitatbogota.gov.co