

ARTICULO 47. DE LAS ORGANIZACIONES POPULARES DE VIVIENDA. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Sin perjuicio de que las solicitudes y quejas puedan ser presentadas ante las empresas públicas domiciliarias en forma individual o colectiva, o mediante apoderado, podrán presentarse también por intermedio de las Organizaciones Populares de Vivienda señaladas en el artículo [62](#) de la Ley 9o. de 1989, con el objeto de coadyuvar al desarrollo de los programas de vivienda por sistemas de autogestión o participación comunitaria.



ARTICULO 48. DEL PAGO Y DE LA RECLAMACION. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la cuenta de cobro como requisito para atender un reclamo relacionado con la facturación, ni podrá suspender el servicio hasta tanto haya practicado las visitas y pruebas de carácter técnico que se requieran para identificar la causa que originó la reclamación y haya comunicado por escrito al usuario y/o suscriptor el resultado de las mismas y de los recursos de reposición y apelación que hubieren sido interpuestos.

Lo anterior no obstante, el suscriptor y/o usuario deberá pagar las sumas no reclamadas, el promedio del consumo normal de las últimas tres facturaciones si el consumo es bimestral, o el promedio de las últimas seis facturaciones previas al reclamo, si es mensual.

Si durante el trámite de la reclamación y de los recursos las facturaciones siguientes a la reclamada o recurrida se presentare motivo de inconformidad originado en la misma causal que determinó el primer reclamo o recurso, se acumularán los nuevos reclamos al inicial, con la sola solicitud que en dicho sentido presente el suscriptor, sin que por lo anterior se entiendan prorrogados los términos para decidir establecidos en el presente decreto. El pago de los servicios correspondientes a los nuevos reclamos se deberá efectuar conforme a las mismas reglas del inciso anterior. Si la causal que origina el nuevo reclamo fuere distinta a la del primero, deberá presentarse un reclamo independiente.

Las empresas sólo podrán suspender el servicio si transcurridos veinte (20) días hábiles desde la fecha en que se le comunicó al suscriptor o usuario el monto que debe cancelar como resultado de la investigación o visita, éste no lo hiciere.



ARTICULO 49. DE LAS CAUSALES DE RECLAMACION. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Contra las cuentas de cobro procederán las siguientes causales de reclamación:

- a) Las que se funden en la falta de envío oportuno de las cuentas de cobro.
- b) Las que se funden en el envío de las cuentas de cobro con omisión de alguno de los requisitos establecidos en el artículo [12](#) de este Decreto;
- c) Las que se funden en errores al clasificar el servicio dentro de una categoría distinta a la cual pertenece el uso del inmueble;
- d) Las que se funden en errores aritméticos al elaborar la liquidación de las cuentas de cobro;
- e) Las que se funden en errores en cuanto a la estratificación socioeconómica del inmueble;
- f) Las que se funden en errores en la determinación del valor de la unidad de consumo o en las

lecturas de los contadores o de la tarifa básica;

g) Las que se funden en errores de los consumos estimados;

h) Las que se funden en el doble cobro del servicio o cuentas de cobro anteriores canceladas total o parcialmente;

i) Las que se funden en daños de los contadores o medidores de consumo;

j) Las que se funden en la violación de las tarifas vigentes;

k) Las que se funden en la manifiesta diferencia entre el consumo facturado del usuario y suscriptor con los promedios anteriores;

l) Las que se funden en la violación de prohibiciones contenidas en este Decreto;

m) Las que se funden en servicios no prestados;

n) Las que se funden en las fallas en la prestación del servicio;

o) Las demás que determine la ley.

PARAGRAFO. En una misma reclamación podrán esgrimirse varias causales de reclamación.



ARTICULO 50. DE LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Todas las empresas de servicios públicos domiciliarios dispondrán de una oficina encargada de recibir, atender, tramitar y resolver las quejas y reclamos que presenten sus usuarios y/o suscriptores, creada de conformidad con las normas que regulen su régimen jurídico

Estas oficinas llevarán una relación detallada de todas las quejas y reclamos presentadas que incluya: El motivo de la queja o reclamo, la fecha en que se presentó, el medio que se utilizó para presentarla, el tiempo que le tomó a la empresa para resolver sobre la misma y la respuesta que se dio al suscriptor o usuario. Esta información estará disponible en todo momento para consulta de las personas naturales o jurídicas que lo soliciten, y en particular de la autoridad competente para vigilar y regular la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Procuraduría General de la Nación y las personerías municipales y/o distritales.



ARTICULO 51. DEL TRAMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Las quejas y los reclamos podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estos fueren presentados verbalmente, debe efectuarse personalmente por parte del reclamante y el funcionario receptor del mismo estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia acerca del contenido del mismo. Si el reclamo hubiese sido presentado en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia del reclamo, la cual quedará en poder del reclamante.

La presentación de los reclamos, tanto verbales como escritos, presentados personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirá de formalidad adicional alguna ni de autenticaciones ni de apoderado especial.

Todo reclamo presentado por cualquier suscriptor y/o usuario, debe ser tramitado por la respectiva empresa en los términos establecidos en este Decreto, so pena de ser sancionado el respectivo funcionario o funcionarios por negligencia al haber hecho incurrir en mora a la empresa.



ARTICULO 52. DEL FUNCIONARIO COMPETENTE PARA RESOLVER. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> El funcionario competente para resolver las reclamaciones deberá ser un inferior inmediato del Gerente o representante legal de la empresa.



ARTICULO 53. DE LOS DOCUMENTOS O VISITAS TECNICAS EN LA RECLAMACION. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Con la reclamación se podrán aportar toda clase de documentos o pruebas y solicitar las visitas técnicas o revisiones internas por parte de la empresa al inmueble respectivo para verificar los hechos constitutivos del reclamo.

En el caso del servicio de recolección de basuras, las revisiones se efectuarán confrontando el reclamo con la frecuencia del servicio establecida para el sector.



ARTICULO 54. DE LA ASESORIA AL USUARIO EN LA RECLAMACION. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Las personerías municipales y/o distritales deberán asesorar a los suscriptores y/o usuarios que le soliciten personalmente, en el procedimiento de reclamación, mediante la elaboración de un formato de reclamos o el diligenciamiento del mismo, el señalamiento de los trámites o pasos necesarios, la información adicional requerida para hacer uso del derecho al reclamo y la vigilancia de la conducta de los funcionarios de las empresas y del procedimiento llevado a cabo para resolver el reclamo.



ARTICULO 55. DEL TERMINO PARA RESPONDER LA RECLAMACION. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> La empresa responderá las reclamaciones dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación de la reclamación y/o queja.



ARTICULO 56. DE LA NOTIFICACION DE LA DECISION ADMINISTRATIVA. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> La notificación de la decisión sobre una reclamación se efectuará en la forma prevista en los artículos [44](#) <[45](#), [46](#)> a [47](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTICULO 57. DE LOS RECURSOS. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Contra la decisión administrativa que resuelva el reclamo procederá el recurso de reposición ante el mismo funcionario que profirió la decisión, y el recurso de apelación ante el Gerente o representante legal.

Estos recursos se interpondrán personalmente o por conducto de apoderado debidamente constituido en la forma prevista en el Código Contencioso Administrativo.



ARTICULO 58. DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISION NEGATIVA EN FIRME. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Negada una reclamación sin que se hubieren interpuesto los recursos de reposición y de apelación en forma oportuna, o resueltos éstos desfavorablemente, el suscriptor y/o usuario deberán pagar las sumas facturadas, las cuales serán incluidas en la siguiente facturación junto con los intereses corrientes sobre la suma debida, liquidados desde la fecha en que debió efectuarse el pago, hasta el día en que éste se produzca. Las empresas diseñarán y reglamentarán sistemas de financiación para el pago resultante de reclamaciones y recursos resueltos negativamente.

ARTICULO 59. DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISION POSITIVA EN FIRME. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Acogida o aceptada total o parcialmente la reglamentación y/o los recursos de reposición o apelación, que resulte en un saldo a favor del usuario y/o suscriptor, la empresa deberá abonar en la siguiente facturación el valor correspondiente.

ARTICULO 60. DE LA APLICACION DEL CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Las normas del Código Contencioso Administrativo se aplicarán a las quejas, reclamaciones y recursos previstos en el presente Capítulo.

ARTICULO 61. DEL COMITE DE RECLAMOS. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> <Ver Notas del Editor> Las empresas de servicios públicos domiciliarios dispondrán de un Comité de Reclamos, creado conforme a las normas que regulen su régimen jurídico, como cuerpo asesor del representante legal de la empresa, integrado por los siguientes miembros que gozarán de voz y voto.

Dos (2) principales y dos (2) suplentes designados por el representante legal de la empresa y quienes deberán ser funcionarios de la misma. Uno de dichos representantes será el Jefe o Director de la Oficina de Quejas y Reclamos, y ejercerá las funciones de Secretario Ejecutivo del Comité.

Dos (2) principales y dos (2) suplentes, que deben ser escogidos por los miembros de la Junta Directiva, de su seno debiendo recaer la escogencia en aquellos miembros que asisten en representación de los usuarios. Si no los hubiere, la designación recaerá sobre los representantes del concejo del respectivo municipio, y

Un (1) delegado del personero de la localidad.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo el editor destaca que mediante la Ley 142 de 1994, publicada en el Diario Oficial No. 41.433 de 11 de julio de 1994, 'Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones', artículo [62](#) se crean los 'Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliario'.

El texto original es el siguiente:

'ARTÍCULO 62. En desarrollo del artículo [369](#) de la Constitución Política de Colombia, en

todos los municipios deberán existir 'Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios' compuestos por usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de uno o más de los servicios públicos a los que se refiere esta ley, sin que por el ejercicio de sus funciones se causen honorarios.

'La iniciativa para la conformación de los comités corresponde a los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales. El número de miembros de los comités será el que resulte de dividir la población del respectivo municipio o distrito por 10.000, pero no podrá ser inferior a cincuenta (50). Para el Distrito Capital el número mínimo de miembros será de doscientos (200).

'Para ser miembro de un 'Comité de Desarrollo y Control Social', se requiere ser usuario, suscriptor o suscriptor potencial del respectivo servicio público domiciliario, lo cual se acreditará ante la Asamblea y el respectivo Comité, con el último recibo de cobro o, en el caso de los suscriptores potenciales, con la solicitud debidamente radicada en la respectiva empresa. La participación de un usuario, suscriptor o de un suscriptor potencial en todas las Asambleas y deliberaciones de un 'Comité de Desarrollo y Control Social' será personal e indelegable.

'Los Comités se darán su propio reglamento y se reunirán en el día, lugar y hora que acuerden sus miembros según registro firmado por todos los asistentes que debe quedar en el Acta de la reunión.

'Una vez constituido un comité, es deber de las autoridades municipales y de las empresas de servicios públicos ante quien soliciten inscripción reconocerlos como tales. Para lo cual se verificará, entre otras cosas que un mismo usuario, suscriptor o suscriptor potencial no pertenezca a más de un comité de un mismo servicio público domiciliario.

'Cada uno de los comités elegirán, entre sus miembros y por decisión mayoritaria, a un 'Vocal de Control', quien actuará como su representante ante las personas prestadoras de los servicios públicos de que trata la presente ley, ante las entidades territoriales y ante las autoridades nacionales en lo que tiene que ver con dichos servicios públicos. Este 'vocal' podrá ser removido en cualquier momento por el comité, en decisión mayoritaria de sus miembros.

'Las elecciones del Vocal de Control podrán impugnarse ante el Personero del Municipio donde se realice la Asamblea de elección y las decisiones de este serán apelables ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

'En las elecciones a que se refiere el presente artículo, será causal de mala conducta para cualquier servidor público y, en general, para cualquier funcionario de una persona prestadora de uno o varios de los servicios públicos a que se refiere la presente ley, entorpecer o dilatar la elección, coartar la libertad de los electores o intervenir de cualquier manera en favor o en contra de los candidatos.

'Corresponderá al alcalde de cada municipio o distrito velar por la conformación de los comités.'



ARTICULO 62. DE LAS FUNCIONES DE LOS COMITES DE RECLAMOS. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Serán funciones principales de los comités de reclamos las siguientes:

- a) Colaborar y coordinar con las empresas de servicios públicos domiciliarios la tramitación de las reclamaciones individuales, colectivas o generales que se presenten ante la empresa y procurar mediante su intervención una mejor prestación de los servicios;
- b) Velar porque los reclamos sean atendidos en forma eficaz y oportuna;
- c) Ejercer una veeduría permanente sobre las oficinas internas de la empresa, encargadas de atender y resolver los reclamos de los suscriptores y apremiarlas para que cumplan debidamente sus funciones cuando haya lugar a ello;
- d) Proponer a la administración de la empresa, la implantación de normas, sistemas y procedimientos tendientes a lograr una mayor prontitud y eficacia en la atención de los reclamos de los suscriptores y/o usuarios;
- e) Solicitar cuando lo estime necesario, la intervención de la personería;
- f) Asesorar a los suscriptores para la apropiada presentación de sus reclamos;
- g) Emitir concepto al representante legal de la empresa en lo concerniente a las reclamaciones y recursos interpuestos por los suscriptores, usuarios o quejas de las Organizaciones Populares de Vivienda;
- h) Las demás que le asigne la ley.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo el editor destaca que mediante la Ley 142 de 1994, publicada en el Diario Oficial No. 41.433 de 11 de julio de 1994, 'Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones', artículo [62](#) se crean los 'Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliario'.

El texto original es el siguiente:

'ARTÍCULO 62. En desarrollo del artículo [369](#) de la Constitución Política de Colombia, en todos los municipios deberán existir 'Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios' compuestos por usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de uno o más de los servicios públicos a los que se refiere esta ley, sin que por el ejercicio de sus funciones se causen honorarios.

La iniciativa para la conformación de los comités corresponde a los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales. El número de miembros de los comités será el que resulte de dividir la población del respectivo municipio o distrito por 10.000, pero no podrá ser inferior a cincuenta (50). Para el Distrito Capital el número mínimo de miembros será de doscientos (200).

Para ser miembro de un 'Comité de Desarrollo y Control Social', se requiere ser usuario, suscriptor o suscriptor potencial del respectivo servicio público domiciliario, lo cual se acreditará ante la Asamblea y el respectivo Comité, con el último recibo de cobro o, en el caso de los suscriptores potenciales, con la solicitud debidamente radicada en la respectiva empresa. La participación de un usuario, suscriptor o de un suscriptor potencial en todas las Asambleas y deliberaciones de un 'Comité de Desarrollo y Control Social' será personal e indelegable.

Los Comités se darán su propio reglamento y se reunirán en el día, lugar y hora que acuerden sus miembros según registro firmado por todos los asistentes que debe quedar en el Acta de la reunión.

Una vez constituido un comité, es deber de las autoridades municipales y de las empresas de servicios públicos ante quien soliciten inscripción reconocerlos como tales. Para lo cual se verificará, entre otras cosas que un mismo usuario, suscriptor o suscriptor potencial no pertenezca a más de un comité de un mismo servicio público domiciliario.

Cada uno de los comités elegirán, entre sus miembros y por decisión mayoritaria, a un 'Vocal de Control', quien actuará como su representante ante las personas prestadoras de los servicios públicos de que trata la presente ley, ante las entidades territoriales y ante las autoridades nacionales en lo que tiene que ver con dichos servicios públicos. Este 'vocal' podrá ser removido en cualquier momento por el comité, en decisión mayoritaria de sus miembros.

Las elecciones del Vocal de Control podrán impugnarse ante el Personero del Municipio donde se realice la Asamblea de elección y las decisiones de este serán apelables ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

En las elecciones a que se refiere el presente artículo, será causal de mala conducta para cualquier servidor público y, en general, para cualquier funcionario de una persona prestadora de uno o varios de los servicios públicos a que se refiere la presente ley, entorpecer o dilatar la elección, coartar la libertad de los electores o intervenir de cualquier manera en favor o en contra de los candidatos.

Corresponderá al alcalde de cada municipio o distrito velar por la conformación de los comités. '



ARTICULO 63. DE LA REGLAMENTACION DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS COMITES. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Las Juntas Directivas de cada una de las empresas a que se refiere este Decreto procederán a reglamentar lo referente al período, a la frecuencia de las sesiones, y demás aspectos sobre el funcionamiento del Comité de Reclamos.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo el editor destaca que mediante la Ley 142 de 1994, publicada en el Diario Oficial No. 41.433 de 11 de julio de 1994, 'Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones', artículo [62](#) se crean los 'Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliario'.

El texto original es el siguiente:

'ARTÍCULO 62. En desarrollo del artículo [369](#) de la Constitución Política de Colombia, en todos los municipios deberán existir 'Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios' compuestos por usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de uno o más de los servicios públicos a los que se refiere esta ley, sin que por el ejercicio de sus funciones se causen honorarios.

La iniciativa para la conformación de los comités corresponde a los usuarios, suscriptores o

suscriptores potenciales. El número de miembros de los comités será el que resulte de dividir la población del respectivo municipio o distrito por 10.000, pero no podrá ser inferior a cincuenta (50). Para el Distrito Capital el número mínimo de miembros será de doscientos (200).

Para ser miembro de un 'Comité de Desarrollo y Control Social', se requiere ser usuario, suscriptor o suscriptor potencial del respectivo servicio público domiciliario, lo cual se acreditará ante la Asamblea y el respectivo Comité, con el último recibo de cobro o, en el caso de los suscriptores potenciales, con la solicitud debidamente radicada en la respectiva empresa. La participación de un usuario, suscriptor o de un suscriptor potencial en todas las Asambleas y deliberaciones de un 'Comité de Desarrollo y Control Social' será personal e indelegable.

Los Comités se darán su propio reglamento y se reunirán en el día, lugar y hora que acuerden sus miembros según registro firmado por todos los asistentes que debe quedar en el Acta de la reunión.

Una vez constituido un comité, es deber de las autoridades municipales y de las empresas de servicios públicos ante quien soliciten inscripción reconocerlos como tales. Para lo cual se verificará, entre otras cosas que un mismo usuario, suscriptor o suscriptor potencial no pertenezca a más de un comité de un mismo servicio público domiciliario.

Cada uno de los comités elegirán, entre sus miembros y por decisión mayoritaria, a un 'Vocal de Control', quien actuará como su representante ante las personas prestadoras de los servicios públicos de que trata la presente ley, ante las entidades territoriales y ante las autoridades nacionales en lo que tiene que ver con dichos servicios públicos. Este 'vocal' podrá ser removido en cualquier momento por el comité, en decisión mayoritaria de sus miembros.

Las elecciones del Vocal de Control podrán impugnarse ante el Personero del Municipio donde se realice la Asamblea de elección y las decisiones de este serán apelables ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

En las elecciones a que se refiere el presente artículo, será causal de mala conducta para cualquier servidor público y, en general, para cualquier funcionario de una persona prestadora de uno o varios de los servicios públicos a que se refiere la presente ley, entorpecer o dilatar la elección, coartar la libertad de los electores o intervenir de cualquier manera en favor o en contra de los candidatos.

Corresponderá al alcalde de cada municipio o distrito velar por la conformación de los comités.'

CAPITULO V.

DE LAS DISPOSICIONES VARIAS



ARTICULO 64. DEL REGLAMENTO INTERNO DE LAS EMPRESAS. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Toda empresa que preste servicios públicos domiciliarios debe expedir un reglamento que contenga las normas bajo las cuales preste dichos servicios, en un todo de conformidad con las normas del presente

Decreto.



ARTICULO 65. DE LA PUBLICIDAD DEL PRESENTE ESTATUTO. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> Las empresas de servicios públicos domiciliarios publicarán el presente Estatuto dentro de los seis (6) meses siguientes a la vigencia del presente Decreto.



ARTICULO 66. DE LA VIGENCIA. <Sobre la vigencia de esta norma ver <Resumen de Notas de Vigencia> al inicio del documento> El presente Decreto regirá a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

Dado en Santafé de Bogotá, D.C. a los veintidos (22) días del mes de julio de mil novecientos noventa y uno (1991)

EL PRESIDENTE

CESAR GAVIRIA TRUJILLO

EL MINISTRO DE DESARROLLO ECONOMICO

ERNESTO SAMPER PIZANO

EL MINISTRO DE COMUNICACIONES

ALBERTO CASAS SANTAMARIA

EL JEFE DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION

ARMANDO MONTENEGRO



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 5 de julio de 2020

