

**PROYECTO DE LEY PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DE GAS Y ENERGÍA**

AUTORA: SARA PIEDRAHITA LYONS

ESTADO: APROBADO EN PRIMER DEBATE

**TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE LEY
NÚMERO 097 DE 2015 CÁMARA**

por medio de la cual se establecen normas de protección y garantías contra abusos hacia los usuarios de los servicios públicos de energía y gas y se dictan otras disposiciones en materia de protección de los usuarios de servicios públicos.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. Principios generales. Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar el libre ejercicio de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, así como amparar sus derechos fundamentales y sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

1. Establecer los criterios generales sobre la protección de los suscriptores y/o usuarios frente a criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a elección del prestador, facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario.

2. El acceso de los suscriptores y/o usuarios a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita conocer y poder hacer elecciones bien fundadas.

3. La educación del usuario o suscriptor de servicios públicos domiciliarios. Temas sobre reconexión y suspensión.

4. La libertad de constituir organizaciones de usuarios o suscriptores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

Artículo 2°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley se aplicarán las definiciones consagradas en las Leyes 142 y 143 de 1994, siempre y cuando no contravengan las siguientes definiciones:

Acta de revisión e instalación: Documento que se suscribe al momento de realizar la revisión del equipo de medida y/o instalaciones del usuario, en el que se

hace constar el estado general y las características, de los elementos utilizados para la medición o destinados a determinar el consumo que se realiza.

Acta de prueba equipo de medida: Documento que se suscribe al momento de realizar verificación de funcionamiento al equipo de medida del usuario o cliente; en el que se hace constar características y funcionamiento del equipo de medida, las condiciones técnicas y metrológicas de los equipos que utilicen las empresas de servicios para tal fin deben contar con certificado de conformidad de un organismo avalado por la ONAC.

Anomalía: Irregularidad técnica en las instalaciones o inmueble de un usuario y/o en el equipo de medida, que podría afectar la fidelidad de la medida.

Certificado de conformidad: Documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio es conforme con una norma, especificación técnica u otro documento normativo específico.

Consumo anormal: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

Desviación significativa de consumo: Es el aumento o reducción del consumo de cualquier tipo de usuario en proporción del 60% en un periodo de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos tres (3) periodos de facturación.

Frontera Comercial: Corresponde al punto de medición asociado al Punto de Conexión entre agentes o entre agentes y Usuarios conectados a las redes del Sistema de Transmisión Nacional (STN), o a los Sistemas de Transmisión Regional (STR), o a los Sistemas de Distribución Local (SDL), o entre diferentes niveles de tensión de un mismo operador de red. Cada agente en el sistema puede tener una o más Fronteras Comerciales.

Frontera de Comercialización: Corresponde al punto de medición donde las transferencias de energía que se registran permiten determinar la demanda de energía de un comercializador. Estas fronteras se clasificarán en: Fronteras de Comercialización entre Agentes y Fronteras de Comercialización para Agentes y Usuarios.

Frontera de Comercialización entre Agentes: Corresponde al punto de medición entre el STN y un comercializador o entre comercializadores que permite determinar la transferencia de energía entre estos agentes, exclusivamente. La energía registrada en estas también podrá ser empleada en la liquidación de cargos por uso de acuerdo con la regulación aplicable.

Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios: Corresponde al punto de medición que además de registrar la demanda de un comercializador registra consumos auxiliares, la demanda de un Usuario o la de un grupo de Usuarios atendidos por el comercializador.

Medida centralizada: Sistema de medición integrado por equipos electrónicos o tecnológicos y equipo de comunicación, que cuentan con operación remota para realizar lectura de los consumos para la facturación al usuario. Este sistema de medición permite que vía inalámbrica se reciba la información de consumos registrados en los medidores.

Medidor de prepago: Dispositivo que permite la entrega al suscriptor o usuario de una cantidad predeterminada de una energía o de gas, por la cual paga anticipadamente. Este tipo de medidores solo podrán ser instalados a los usuarios comerciales o industriales, en ningún caso se permitirá el uso de medidores prepago en domicilios residenciales.

Parágrafo: En las ciudades en que se han instalado este tipo de medidores en domicilios residenciales las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, deberán a su cargo reemplazarlos por medidores convencionales en los 2 años posteriores a la promulgación de esta ley.

Durante el período de desinstalación de los medidores prepagos las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios o en su defecto los municipios garantizarán el mínimo vital de agua y energía y su continuidad.

Operador de red de STR y SDL (OR). Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al STN. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Cuando una persona sea propietaria de Redes de Uso General dentro de un STR y/o SDL podrá convertirse en un OR, presentando un estudio a la CREG en el cual se justifiquen los Cargos por Uso que pretende cobrar por la utilización de sus activos en el STR y/o SDL respectivo. Este estudio debe seguir la metodología vigente establecida por la Comisión, y/o aquellas que la modifiquen o sustituyan. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos.

Período de facturación: Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.

Prestador de servicios públicos: Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. Para los efectos de esta resolución, a tales personas se les denomina la empresa.

Prestador de Última Instancia: Agente seleccionado para realizar la actividad de Comercialización de energía eléctrica cuando el prestador que ha sido

escogido por un Usuario no puede prestar el servicio por las causas definidas en la regulación.

Punto de Atención al Cliente: oficina de atención dispuesta por una empresas de servicio público en cada uno de los municipios donde comercializa un servicio público domiciliario, para brindar asesoría integral a todos los usuarios y no usuarios del servicio y recibir, atender, tramitar las Peticiones, Quejas y Reclamos recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

La Superintendencia de Servicios públicos definirá y reglamentará las condiciones básicas que deben tener estos puntos de atención así como la cantidad de los mismos de acuerdo al número de suscriptores y/o usuarios en cada municipio.

Criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios

Artículo 3°. Notificación a usuarios. Toda instalación de un suscriptor o usuario que la Empresa de servicios públicos domiciliarios requiera revisar y/o inspeccionar en cumplimiento de las reglamentaciones existentes, debe contar previamente con la notificación certificada de trabajos a realizar; la notificación deberá hacerse siguiendo los procedimientos establecidos por ley.

Artículo 4°. De la revisión de las redes internas y/o equipos de medición. Cuando como resultado de la revisiones por solicitud del usuario o por criterios establecidos por las empresas prestadoras, comisiones de regulación o por la superintendencia de servicios públicos de las redes internas y/o equipos de medición, se evidencien y/o dictaminen anomalías o no conformidades en el acta de prueba; que a juicio de la empresa conlleven a realizar cambios o adecuaciones técnicas inherentes al usuario, este debe en los siguientes 45 días posteriores a la revisión, realizar los arreglos, ajustes o adecuaciones y certificaciones que garanticen el normal funcionamiento de las redes internas y/o del equipo de medida. Pasado este tiempo sin que el usuario haya realizado las acciones o correcciones señaladas, la empresa podrá realizar las correcciones y/o ajustes reportados en el acta de prueba con cargo a la factura del cliente, en cualquier circunstancia dichas revisiones no podrán cobrarse al usuario.

En todo caso, si la empresa de servicios públicos llegare a ejecutar las acciones correctivas o ajustes sin previa notificación del usuario, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios deberá investigar e imponer las eventuales sanciones del caso conforme a la reglamentación vigente.

Artículo 5°. Contrato de condiciones uniformes servicios públicos domiciliarios. El contrato de servicios públicos es un contrato uniforme,

consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de una tarifa, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Los contratos de servicios públicos domiciliarios de las empresas prestadoras deben ser aprobados por las respectivas comisiones reguladoras en referencia a la legalidad de las condiciones uniformes de los mismos; y sobre aquellas estipulaciones que puedan considerarse abusivas o restrictivas de la competencia. La actualización y adecuación de las condiciones pactadas en los contratos de condiciones vigentes, serán igualmente revisadas y aprobadas por la Comisión reguladora respectiva.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios deberá hacer control previo a los contratos de condiciones uniformes de tal forma que se asegure que no contienen cláusulas que constituyan abuso de la posición dominante. Además la mencionada Superintendencia deberá velar por el cumplimiento estricto de lo contenido en dichos contratos, de tal forma que se asegure la protección de los derechos de los usuarios.

Artículo 6°. Uso de medios tecnológicos. Para efectos de cobros de cargos, los usuarios cuyos consumos y gestión de corte, suspensión y reconexión de los servicios de energía o gas sean realizados con medios tecnológicos que impliquen lectura o gestión remota no física, no son sujetos a cobros por acciones de corte, suspensión y/o reconexión del servicio según el caso cuando aplique.

Parágrafo. En el caso de usuarios residenciales los cobros por gestión de corte o suspensión del servicio, solo podrán ser aplicados-cobrados, cuando el costo o valor de los mismos, sea menor al consumo facturado del servicio.

Parágrafo. Las Comisiones de Regulación deberán establecer los costos eficientes máximos por concepto de suspensión, corte, reconexión y reinstalación que deberán pagar los usuarios, para lo cual tendrán en cuenta las particularidades de cada servicio y de cada región, así como la tecnología empleada y los diferentes costos asociados.

Artículo 7°. Registro de una Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios embebidos. Siempre se permitirá el registro de una frontera comercial sin importar la cantidad de usuarios cuando esta tenga por objeto la medición del consumo de un grupo de usuarios o usuarios Potenciales embebidos en una frontera cuyas especificaciones se ajusten a los requisitos de comunicación y precisión definidos por la CRE para fronteras de usuarios no regulados.

Artículo 8°. Causales para liberación de obligaciones. Los usuarios o suscriptores podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato;

b) Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia;

c) Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por este. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios deberá presentarse ante la empresa con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor;

d) Cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a la empresa este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicio públicos;

e) Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor, si este es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.

Quando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a la empresa la existencia de dicha causal en la forma indicada.

Parágrafo. La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

Artículo 9°. Abuso de posición dominante. Se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos, en el contrato de servicios públicos, en las siguientes cláusulas:

1. Las que excluyen o limitan la responsabilidad que corresponde a la empresa de acuerdo a las normas comunes; o las que trasladan al suscriptor o usuario la carga de la prueba que esas normas ponen en cabeza de la empresa.

2. Las que dan a la empresa la facultad de disolver el contrato o cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, o revocar o limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o usuario, por razones distintas al incumplimiento de este o a fuerza mayor o caso fortuito.

3. Las que condicionan al consentimiento de la empresa de servicios públicos el ejercicio de cualquier derecho contractual o legal del suscriptor o usuario.

4. Las que obligan al suscriptor o usuario a recurrir a la empresa de servicios públicos o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o le limitan su libertad para escoger a quien pueda proveerle ese bien o servicio, o lo obligan a comprar más de lo que necesite.

5. Las que limitan la libertad de estipulación del suscriptor o usuario en sus contratos con terceros, y las que lo obligan a comprar sólo a ciertos proveedores. Pero se podrá impedir, con permiso expreso de la Comisión, que quien adquiera un bien o servicio a una empresa de servicio público a una tarifa que sólo se concede a una clase de suscriptor o usuarios, o con subsidios, lo revenda a quienes normalmente habrían recibido una tarifa o un subsidio distinto.

6. Las que imponen al suscriptor o usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.

7. Las que autorizan a la empresa o a un delegado suyo a proceder en nombre del suscriptor o usuario para que la empresa pueda ejercer alguno de los derechos que ella tiene frente al suscriptor o usuario.

8. Las que obligan al suscriptor o usuario a preparar documentos de cualquier clase, con el objeto de que el suscriptor o usuario tenga que asumir la carga de una prueba que, de otra forma, no le correspondería.

9. Las que la comisión reguladora disponga de acuerdo a lo establecido en el artículo 5° de esta ley.

Conforme a lo dispuesto por el inciso final del artículo 133 de la Ley 142 de 1994, cuando la Comisión rinda concepto previo sobre un contrato de condiciones uniformes, o sobre sus modificaciones, el juez que lo estudie debe dar a ese concepto el valor de una prueba pericial firme, precisa, y debidamente fundada.

Artículo 10. Modifíquese el artículo 152 de la ley 142 de 1994, el cual quedará así:

Artículo 152. *Derecho de petición y de recurso.* 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.

Las 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, de modo que, en tanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

Los vocales de control de los servicios públicos domiciliarios debidamente acreditados podrán presentar peticiones quejas y recursos ante las empresas de servicios públicos domiciliarios las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Artículo 11. *Vigencia y derogatoria.* La presente ley entrará en vigencia a partir de la fecha de su promulgación, y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.