



***SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
(LEY 142 DE 1994)***

***MARY STELLA ARROYO M.
ANA LUZ LIÑAN MORON***

***UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE DERECHO
BARRANQUILLA
1998***

*LOS SERVICIO PUBLICOS DOMICILIARIOS
(LEY 142 DE 1994)*

*MARY STELA ARROYO M.
ANA LUZ LIÑAN MORON*

*Ensayo presentado para optar al Título de :
ABOGADO*

*UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE DERECHO
BARRANQUILLA
1998*

CONTENIDO

	PAG.
INTRODUCCION	
OBJETIVOS	3
1. NOCION	4
2. CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIO.	5
3. IMPORTANCIA	6
3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
4. PRINCIPIOS RECTORES	13
4.1. PRINCIPIO DE CONTINUIDAD	14
4.1.2. Principios de Adaptabilidad	14
4.1.3. Principios de Neutralidad	14
4.1.4. Principio de Igualdad Frente al Servicio Público	15
4.1.5. Principio de la Obligación de la Administración de hacer funcionar correctamente los Servicios Públicos.	15
5. DERECHOS COMO USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.	16
5.1. DERECHO A UN SERVICIOS EFICIENTE Y CONTINUO.	16

5.1.2. <i>Derecho a Participar en la Gestión y Control de las Empresas.</i>	16
5.1.3. <i>Derecho a Tarifas proporcionales.</i>	17
5.1.4. <i>Derecho a una correcta Estratificación y Régimen de Subsidio.</i>	17
5.1.4.1. <i>Estratos</i>	17
5.1.4.2. <i>Subsidios</i>	18
5.1.5. <i>Derecho a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos.</i>	18
5.1.6. <i>Derecho a la Información.</i>	21
5.1.7. <i>Derecho a Elegir el Prestador del Servicio.</i>	21
5.1.8. <i>Derechos a Contratos Uniformes</i>	21
6. <i>DEBERES COMO USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.</i>	22
6.1. <i>PAGAR OPORTUNAMENTE LOS SERVICIOS UTILIZADOS.</i>	22
6.2. <i>PARTICIPAR COMO CIUDADANOS</i>	22
6.1.3. <i>Usar Racionalmente los Servicios</i>	23
7. <i>REGULACION Y CONTROL</i>	23
7.1. <i>LA SUPERINTENDENCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.</i>	23
7.2. <i>FUNCIONES</i>	24
7.3. <i>LAS COMISIONES DE REGULACION</i>	25

7.3.1. *Comisión de Regulación de Agua Potable,
Saneamiento Básico.* 25

7.3.2. *Comisión de Regulación de Telecomunicaciones* 26

7.3.3. *Comisión de Regulación de Energía y Gas
Combustible.* 26

7.4. *LOS MINISTERIOS DE MINAS Y ENERGIA,
COMUNICACIONES Y DESARROLLO ECONOMICO.* 26

7.5. *PERSONERIA MUNICIPALES* 27

8. *PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
DOMICILIARIOS.* 28

8.1. *EMPRESAS* 28

CONCLUSION 30

BIBLIOGRAFA 33

INTRODUCCION

La ley 142 de 1994 régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, surge dentro y para un área de la realidad social; la Constitución Nacional señala que es un deber del estado asegurar la prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. En el Capítulo 10 → corresponde la noción de los Servicios Públicos Domiciliarios, como objetivo fundamental del estado, pretendemos recalcar la eficiencia de la entidad prestadora del servicio. Siguiendo el capítulo 2, las características de los Servicios Públicos; hemos identificado los reconocidos y definidos por la ley donde exigimos como usuarios una mayor cobertura y eficiencia, en la prestación del servicio que es cada día más deficiente, por tanto debemos conocerlo y comprenderlos. En el capítulo 3 → la importancia, comprendemos, que es de vital importancia un buen servicio, su carencia que afecta a

OBJETIVOS

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- *Resaltar la importancia de la ley 142 de 1994 y su aplicación práctica.*
 - *Enunciar las funciones de los diferentes organismos que ejercen vigilancia y control.*
 - *Conocer los derechos y deberes de los usuarios.*
 - *Identificar los mecanismos de participación.*
 - *Recordar los principios rectores que rigen las actividades de los servicios públicos.*
 - *Destacar el papel que desempeña las empresas de Servicios Públicos.*
-

tantos colombianos, en este capítulo hacemos énfasis, en este aspecto, que son los afectados directamente, los principios rectores corresponde al capítulo 4, los cuales debe regir la prestación del servicio, de esta manera señalamos como deberán funcionar correctamente.

En el capítulo 5 desarrollaremos los derechos como usuarios de los servicios públicos, destacándose especialmente, aspecto tan importantes como, el acceso a un servicio continuo. En el capítulo 6 los deberes como usuarios de los servicios públicos, así mismos los usuarios tenemos obligaciones recíprocas para con la entidad prestadora del servicio, recordemos a que el cumplimiento de esos deberes, identificándolos cada uno. En el capítulo 7 regulación y control que nos sirve como instrumento para alcanzarla la eficiencia, este capítulo desarrolla la gestión y funciones de control inspección y vigilancia. El capítulo 8, prestación de los servicios públicos domiciliarios que están a cargo de las empresas, de acuerdo al aporte de capital.

OBJETIVOS

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- *Resaltar la importancia de la ley 142 de 1994 y su aplicación práctica.*
- *Enunciar las funciones de los diferentes organismos que ejercen vigilancia y control.*
- *Conocer los derechos y deberes de los usuarios.*
- *Identificar los mecanismos de participación.*
- *Recordar los principios rectores que rigen las actividades de los servicios públicos.*
- *Destacar el papel que desempeña las empresas de Servicios Públicos.*

SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

1. NOCION.

Es toda actividad encaminada a satisfacer una necesidad de carácter general, en forma continua y obligatoria, bien sea que su prestación éste a cargo a el Estado directamente, o de concesionarios o administradores delegados, o a cargo de personas privadas. Es por eso declara la Constitución que "El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfecha, de salud, educación, saneamiento ambiental y de agua potable" (Art. 366).

En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios, solo por circunstancias excepcionales (razones de soberanía o interés social

manifiestas en ley aprobada por mayoría de los miembros del Congreso), el Estado se podrá reservar actividades estratégicas o servicios públicos y en tales hipótesis deberá indemnizar previa y plenamente a quienes queden privados de una actividad que era lícita.

2. CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

La ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, son los servicios de: acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefónica pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible. Sirve para satisfacer las necesidades básicas de bienestar y salubridad de la población.

Ese control tiene especial importancia respecto de los servicios públicos domiciliarios, de los que se exige la mayor

eficiencia (en el curso de la asamblea constituyente se denunció la increíble magnitud de las fugas de energía por inadecuado manejo de las redes), y para su control desde la Constitución mismo, se dispuso la creación de una superintendencia de servicios públicos domiciliarios. La nación, departamentos, distritos, municipios y entidades descentralizadas podrán conceder subsidios para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas.

3. IMPORTANCIA.

La Constitución Nacional (Art. 365 a 370), señala que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, por lo cual debe asegurar la prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Para que haya servicios públicos se requiere, ante todo lo que actividad tienda a satisfacer necesidades colectivas y no simplemente las necesidades de uno o varios individuos.

Dichos servicios sirven para satisfacer las necesidades básicas de bienestar y salubridad de la población, el acueducto es el servicio de distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión o medición, son actividades complementarias la captación, procesamientos, tratamientos, conducción y transporte de agua.

El servicio de alcantarillado comprende la recolección de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, así mismo el transporte, tratamiento disposición final de los residuos. El aseo es recolección de residuos principalmente sólidos, transporte, tratamiento aprovechamiento y disposición final de los residuos, el servicio de energía eléctrica, transporte de la misma desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario

incluida su conexión y medición, permitiendo el funcionamiento de maquinas y electrodomésticos e iluminación; son actividades complementarias, la generación, transformación, interconexión y transmisión de energía.

La telefonía es el servicio básico en telecomunicaciones que transmite la voz a través de la red telefónica conmutado, de un municipio, ciudad a otros no incluye la telefonía celular, pero sí la telefonía móvil rural, y servicio de larga distancia nacional e internacional.

y por último el gas combustible es el servicio de gas natural o propano ya sea en cilindros o por tuberías desde un sitio de acopio hasta la instalación de un consumidor incluyendo conexión, medición, producción y transporte de gas, ofreciendo más beneficios porque no es inflamable y seguridad en el hogar.

La adecuada prestación permite la corrección de las inequidades, asegura la distribución del ingreso y de la riqueza y la orientación eficiente de los recursos para asegurar la satisfacción de las necesidades básicas de la población, y facilita un desarrollo económico y social acelerado, dinámico y un gratificante para los colombianos.

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La suspensión en el servicio del agua, se presenta en los municipios donde existe atrasos en la cobertura del servicio, los más perjudicados son los pobres quienes pagan un precio muy alto por carecer del servicio porque obstaculiza el desarrollo humano, afecta directamente la salud y alimentación especialmente de los niños, limitando el desarrollo pleno, social e integral de las familias colombianas.

A manera de ejemplo podemos citar lo ocurrido en Fundación departamento del Magdalena, donde el servicios

se prestaba en un 50%, teniendo que racionalizar para que llegara agua a todos los sectores. El problema se agudizó por diversos motivos como falta de mantenimiento al acueducto y malos manejos, ello llevó a la suspensión casi que total del servicio; su carencia era cada vez mayor. Los fundanenses se vieron en la obligación de comprar el agua, o transportarla en vehículos hasta sus casas.

Este es uno de los tantos casos que ocurren en el país, igualmente sucede en tubará, Galapa, Usiacurí, Baranoa en el departamento del Atlántico. La pregunta que surge es la siguiente ¿podrá un grupo de ciudadanos hacer efectivo sus derechos?

Nuestra tesis es la siguiente. Si, porque todo ciudadano tiene el deber de participar en la vida política y comunitaria del país y tiene a su vez garantizado su derecho a tomar parte en las decisiones que lo afecten. La Constitución Nacional, la

Ley 136 de 1994 artículos 143 al 147, la Ley 142 de 1994, artículos 62, le otorgan esa facultad al ciudadano.

Se trata de comités de Desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios que deben funcionar a nivel municipal y son creados por los mismo usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

Una de las formas para lograr la eficiencia en la prestación del servicio, es la participación de los mismo usuarios en la gestión y fiscalización de las empresas que lo presten.

Los comités cuentan con un vocal de control que los representa ante las empresas de servicios públicos y ante las autoridades nacionales y territoriales. El primer paso para la creación del comité, es la convocatoria a una asamblea constitutiva, que debe ser pública y ampliamente difundida. los miembros son elegidos entre los mismos usuarios, no podrá ser inferior a 50.

Entre las funciones del comité – promover acciones para mejorar los servicios públicos domiciliarios.

- ◆ *Solicitar que se modifique o reforme una decisión en materia de Estratos.*
- ◆ *Examinar los criterios y mecanismos de reparto de subsidios.*
- ◆ *Recibir y evaluar el informe trimestral del vocal*
- ◆ *Realizar campañas de racionalización del uso de los servicios.*

Cualquier miembro del comité puede ser elegido vocal de control, para un período 1 año, dicha elección puede impugnarse ante el personero por irregularidades debe hacerse dentro de 2 meses siguientes a su elección. La decisión del personero se puede apelar ante la superintendencia de servicios públicos.

Son funciones del vocal de control:

- *Informar a la comunidad acerca de sus derechos y deberes respecto a los servicios públicos, ayudar a que se cumplan.*
- *Recibir informe de los usuarios de un determinado servicio, acerca del funcionamiento de las empresas y promover las medidas correctivas.*
- *Atender las consultas y tramitar las quejas y denuncias.*

Este es el instrumento más importante, con el que cuentan los usuarios para tomar parte en las decisiones relacionadas con la prestación de los Servicios Públicos.

4. PRINCIPIOS RECTORES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.

La doctrina y la jurisprudencia, han establecido una serie de principio que rigen las actividades del servicio público en general y cuya aplicación implica algunos consecuencias en su régimen jurídico, son una especie de guía o directriz.

4.1. PRINCIPIO DE CONTINUIDAD.

Consiste en que los servicios públicos deben funcionar de manera ininterrumpida a fin de satisfacer las exigencias del interés general.

4.1.2. PRINCIPIO DE ADAPTABILIDAD.

Quiere decir que el servicio público debe poder adaptarse a los cambios que exige el interés general, lo cual justifica por ejemplo que la administración introduzca modificaciones unilaterales a las reglamentaciones del servicio.

4.1.3. PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD.

Significa que el servidor. Debe funcionar teniendo en cuenta únicamente las exigencias del interés general, de suerte que

no debe utilizarse como instrumento para favorecer intereses de carácter particular.

4.1.4. PRINCIPIO DE IGUALDAD FRENTE AL SERVICIO PÚBLICO.

Es una manifestación particular consistente en la igualdad de todo ante la ley y se traduce en que el servicio público debe tratar a sus usuarios sobre un pie de igualdad sin discriminaciones.

4.1.5. PRINCIPIO DE LA OBLIGACIÓN DE LA ADMINISTRACION DE HACER FUNCIONAR CORRECTAMENTE LOS SERVICIOS PUBLICOS.

El Estado tiene la obligación de prestarlos, y prestarlos bien y estos tienen el derecho de exigir una prestación correcta. Como consecuencia de este principio podemos anotar principalmente la responsabilidad que resulta , para la

administración en caso que cause perjuicios en la prestación de los servicios.

5. DERECHOS COMO USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

5.1. DERECHOS A UN SERVICIO EFICIENTE Y CONTINUO.

Cada municipio del país tiene el deber de asegurar a todos los habitantes de su región, la prestación eficiente y continua de los servicios públicos domiciliarios.

5.1.2. DERECHO A PARTICIPAR EN LA GESTION Y CONTROL DE LAS EMPRESAS.

Por iniciativas de los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales de cada municipio se pueden conformar Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.

5.1.3. DERECHO A TARIFA PROPORCIONALES.

Todo usuario de servicios públicos domiciliarios tiene derecho a que se le cobre una tarifa proporcional a lo que haya consumido. El suscriptor o usuario tiene derecho a que se midan sus consumos con los instrumentos adecuados y puede verificar el estado en que estos se encuentran.

5.1.4. DERECHO A UNA CORRECTA ESTRATIFICACION Y REGIMEN DE SUBSIDIOS.

5.1.4.1. ESTRATOS.

Los habitantes de cada municipio tiene derecho a que se clasifique su vivienda para efectos de facturación y de subsidios, de acuerdo con el nivel socioeconómico a que pertenezca. Los domicilios se clasifican máximo en seis estratos : bajo—bajo, bajo, medio – bajo, medio, medio – alto, alto.

5.4.1.2. SUBSIDIOS.

Los usuarios de los estratos bajos podrán ser beneficiarios de una ayuda a través de subsidios, para el pago de suministros de los servicios públicos. Los descuentos por estrato se aplican de la siguiente manera : bajo – bajo, hasta 50%, bajo, hasta 40% y para el estrato medio bajo, hasta 15%.

5.1.5. DERECHO A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

Las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de tener una oficina, de peticiones, quejas y recursos para recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes que presenten los usuarios, los suscriptores o suscriptores potenciales en relación con el servicio que se preste.

Toda solicitud debe formularse en primer lugar ante la oficina de la empresa de los servicios públicos correspondientes. Para saber cómo presentar una petición, una queja, un reclamo, o un recurso los suscriptores y usuarios pueden solicitar personalmente asesoría a las personerías municipales.

Las personerías facilitan un formato para hacer el reclamo, indican los pasos a seguir y la información que se debe adjuntar. Las empresas también deben facilitar estos formatos una vez presentada la petición o la queja la empresa debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes.

Si pasa este término sin respuesta, se entenderá que el reclamo fue resuelto en forma favorable para el usuario. Si la empresa no hace ese reconocimiento dentro de las 72 horas siguientes, el usuario puede acudir ante la superintendencia de servicios públicos, para que ordene a la empresa realizar

los actos necesarios para satisfacer la solicitud y si lo considera viable iniciar las investigaciones correspondientes. Se puede presentar recurso de reposición ante la empresa contra los actos en que :

- Se niegue a celebrar el contrato de prestación del servicio.
- Suspenda la prestación del servicio.
- Termine la prestación del servicio.
- Corte del servicio.
- Decida desfavorable una queja con relación a la facturación del servicio.

Los recursos debe presentarse dentro de los 5 días siguientes a la fecha en que el reclamante conoció la decisión. Para presentar los recursos no se requiere intervención de abogado, ni presentación personal. Al presentar la reposición, de debe presenta en forma subsidiaria recurso de apelación, ante la superintendencia de servicios públicos. Esto significa que si la empresa decide el recurso de manera

desfavorable para el usuario, automáticamente se traslada a la superintendencia para que revise la decisión.

5.1.6. DERECHO A LA INFORMACION.

Tiene derecho a obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación de los servicios.

5.1.7. DERECHO A ELEGIR EL PRESTADOR DEL SERVICIO.

Cuando en una región existan dos o más empresas que presten un mismo servicio, las personas tienen derecho a elegir libremente el prestador del servicio que prefieren.

5.1.8. DERECHO A CONTRATOS UNIFORMES.

Los usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a que el contrato, de prestación de servicios

públicos que celebren con las empresas prestadoras sean en las mismas condiciones que las de los demás usuarios.

6. DEBERES COMO USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

6.1. PAGAR OPORTUNAMENTE LOS SERVICIOS UTILIZADOS.

Todo usuario, suscriptor o propietarios del inmueble, esta obligado a pagar los servicios utilizados dentro del plazo y en la forma que indique la factura de cobro correspondiente.

6.1.2. PARTICIPAR COMO CIUDADANOS.

Todo usuario puede participar en la elección o conformación de los miembros de los comités de desarrollo y contrato social, reglamentado por la ley 142 de 1994 en los artículos 62 y 66.

6.1.3. USAR RACIONALMENTE LOS SERVICIOS.

El usuario debe utilizar los servicios únicamente cuando realmente los necesite, evitando el desperdicio y el uso desmedido.

7. REGULACION Y CONTROL.

7.1. LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

Es un órgano de carácter técnico, adscrito al ministerio de desarrollo, fue creado por la constitución de 1991 para que por delegación del Presidente de la República ejerciera el control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.

Con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, está completamente separada de las

comisiones, es decir son del todo independiente, entre sí, art. 370 Constitución Nacional.

7.2. FUNCIONES.

- *Vigilar y controlar que se cumplan las normas que rigen respecto de las empresas de servicios públicos sus actos y contratos.*
 - *Vigilar la adecuada destinación de los subsidios.*
 - *Apoyar el control por parte de los usuarios.*
 - *Evaluar la gestión de las empresas de servicios públicos de conformidad con los indicadores que establezca las comisiones.*
 - *Pública las evaluaciones de gestión que se hagan a las empresas y proporciona la información disponible a quien la solicite.*
 - *Da concepto a las comisiones y ministerio sobre las medidas que se estudien en relación con los servicios públicos.*
-

- *Sanciona a las entidades encargadas de prestar los servicios cuando no cumplen las normas a que están sometidas.*

7.3. LAS COMISIONES DE REGULACION.

Son entidades del Gobierno, encargadas por el Presidente de la República para señalar las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, así como las fórmulas para la fijación de la tarifas de los mismos.

Hay tres comisiones cada una adscrita a un ministerio diferente, de acuerdo con el tipo de servicio público que regulen.

7.3.1. COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO. *Ministerio de Desarrollo Económico.*

7.3.2. COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. Ministerio de Comunicación.

7.3.3. COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE. Adscritas al Ministerio de Minas y Energía.

Estas comisiones de regulación define los criterios de eficiencia y desarrollan los indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos.

7.4. LOS MINISTERIOS DE MINAS Y ENERGIA, COMUNICACIONES Y DESARROLLO ECONOMICO.

Estos tres ministerio cumplen funciones de planeación en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios, cada uno en relación con los servicios que les corresponden :

- Señalan los requisitos técnicos que deben cumplir las obras, equipos y procedimientos que utilicen las empresas de servicios.
- Elaboran un plan de expansión de cobertura de los servicios públicos máximo cada cinco años.
- Identifican las fuentes de financiamiento para cada servicio.
- Indican el monto de los subsidios que debe dar la nación para cada servicio.

7.5. PERSONERIA MUNICIPALES.

Los personeros son los representantes del ministerio público a nivel municipal y por tanto, defensores de los intereses de la comunidad. Se les confiere un poder residual de control, que las habilita para imponer sanciones hasta por 10 salarios mínimos mensuales a las empresas por infracción a las normas en perjuicio de un usuario residente en el municipio.

8. PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

8.1. EMPRESAS.

Son empresas que tienen por objeto la prestación de uno o más servicios públicos domiciliarios, o la realización de actividades complementarias a estos servicios.

De acuerdo con el origen de los aportes de capital de la empresa, está puede ser :

- *Oficial: Constituida con aportes de la nación, los departamentos, los distritos, los municipios o de las entidades descentralizadas.*
 - *Mixta: Constituida con aportes oficiales por 50% o más del capital y con aportes privados.*
 - *Privada: Constituida con aportes particulares mayoritariamente.*
-

Los aportes de capital de las empresa pueden pertenecer a inversionistas nacionales o extranjeras. La ley establece un estatuto específico para estas empresas sustituyéndolas al derecho civil y mercantil, y constituyendo una hibridación con el derecho administrativo.

CONCLUSION

A grandes rasgos podemos concluir que el conocimiento de las normas legislativas que rigen la prestación de los servicios como un derecho de todos, es vital para aplicación de correctivos que garanticen la prestación eficiente y equitativa ; así como no hay que ignorar las obligaciones del usuario para con las entidades prestadoras del servicios. Es de relevancia la regulación y control sobre estos servicios como instrumento de inspección y vigilancia que garantice la calidad en la prestación de los mismos.

De acuerdo a la investigación podemos señalar los siguientes puntos básicos en la problemática de los servicios públicos. En Colombia la prestación de los servicios domiciliarios ha sido esencialmente una responsabilidad del sector público en sus distintos niveles ; pocos temas pueden estar tan cerca

de la ciudadanía como éste : los problemas financieros de las empresas, las deficiencia en la prestación de tales servicios, la asunción de responsabilidades en esta materia por parte de los municipios.

Además el estado debe asegurar la prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, para satisfacer las necesidades básicas de bienestar y salubridad de la población.

Las consultas, las quejas y denuncias, es el instrumento más importante con el que cuentan los usuarios para tomar parte en las decisiones relacionadas con la prestación de los servicios públicos.

La doctrina y la jurisprudencia han establecido una serie de principios que rigen las actividades del servicios público en general y son los siguientes ; Continuidad, Adaptabilidad,

Neutralidad, igualdad frente al servicio público y el principio de la obligación de la administración de hacer funcionar correctamente los servicios públicos.

La superintendencia de servicios públicos domiciliarios fue creado por la Constitución de 1991 , para el control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.
