



20254242255841

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20254242255841**

Fecha: **10/07/2025 17:09:39**

GD-F-007 V.26

Página 1 de 5

Bogotá D.C.

Señora

Palmira, Valle del Cauca

Asunto: Respuesta - Audiencia de rendición de cuentas 2024 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Respetada señora Martha:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) recibió su inquietud remitida con ocasión a la Audiencia de rendición de cuentas que adelantará esta Entidad, en la cual manifiesta lo siguiente:

*“Nunca se ha firmado contrato con veolia y por que ahora nos obligan a firmar un compromiso de permanencia? Porque Palmira no retoma el servicio de acueducto ya que las instalaciones y agua son de palmira? (Sic, cursiva fuera del texto original)*

En atención a lo anterior, se debe indicar que la relación de los usuarios con el prestador de servicios públicos domiciliarios, se rige por las estipulaciones previstas en el contrato de condiciones uniformes, tal y como lo dispone el régimen de servicios públicos.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.  
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35  
Código postal: 110221  
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059  
sspd@superservicios.gov.co  
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6  
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales  
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.  
Código postal: 110221  
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001  
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003  
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

En efecto, el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, establece lo siguiente:

**“Artículo 128. 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 un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.*

*Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios. (...).”* (Cursiva fuera del texto original)

Ahora bien, en lo que respecta a su perfeccionamiento, debe tenerse en cuenta lo señalado por el artículo 129 de la citada norma de servicios públicos, que indica:

**“Artículo 129. Celebración del contrato.** *Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa. (...).”* (Cursiva fuera del texto original)

De las normas citadas con antelación, se puede establecer que el contrato de condiciones uniformes es de carácter consensual, esto es, se perfecciona con el consentimiento de las partes, por ende, no requiere de alguna formalidad especial para que el mismo tenga efectos jurídicos; asimismo, el referido contrato se materializa con la definición de las condiciones en las cuales se va a prestar el servicio por parte del prestador, con la aceptación del usuario a recibir el correspondiente servicio y con el cumplimiento de las condiciones técnicas del inmueble, según las exigencias del prestador.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que, todas las disposiciones allí establecidas, deben enmarcarse en las normas legales, reglamentarias y regulatorias que rigen la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Sumado a lo expuesto debe precisarse que, el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, prevé como uno de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios, la libre escogencia del prestador, veamos:

**“ARTÍCULO 9. Derecho de los usuarios.** *Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:*  
(...)

*9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención utilización.”* (Cursiva fuera del texto original)

No obstante, deben tenerse en cuenta las expresiones legalmente previstas<sup>1</sup>, como la señalada en el artículo 40 ibídem.

En este orden de ideas, esta Dirección Técnica procedió a consultar el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios – (RUPS), en el cual se pudo constatar que el prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Palmira - Valle del Cauca, es la empresa **AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.** con fecha de inicio de operaciones del 10 de octubre de 2013, tal como se corrobora en la última solicitud de actualización certificada de fecha 15 de abril de 2025.

Verificado el contrato de Condiciones Uniformes para el servicio público domiciliario de acueducto de la citada empresa, se evidencia que en la cláusula 15 del Capítulo II “*De las Obligaciones y Derechos de las Partes*” se indica lo siguiente:

**“CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** *Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:*

(...)

*g) Derecho a la libre elección del prestador del servicio.* (Cursiva fuera del texto original)

Así las cosas, es deber de los prestadores de servicios públicos domiciliarios tener en cuenta las previsiones del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, así como la totalidad de disposiciones legales que regulan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, teniendo en cuenta sus manifestaciones referidas a el titular de la prestación del servicio público de acueducto, se debe precisar que los servicios públicos domiciliarios son catalogados como inherentes a la finalidad social del Estado conforme a lo establecido por el artículo 365 de la Constitución Política de 1991, a su vez, en lo referente al derecho de organizar y operar empresas que tengan como finalidad, la prestación de los servicios públicos domiciliarios, el artículo 10 de la Ley 142 de 1994, consagra la libertad de empresa, así:

**“ARTÍCULO 10. Libertad de empresa.** *Es derecho de todas las personas organizar y operar empresas que tengan por objeto la prestación de los servicios públicos, dentro de los límites de la Constitución y la ley.”* (Cursiva fuera del texto original)

Por su parte, el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, señala de manera taxativa, quienes pueden ser prestadores de los servicios públicos domiciliarios, en los siguientes términos:

**“Artículo 15. Personas que prestan servicios públicos.** *Pueden prestar los servicios públicos:*

*15.1. Las empresas de servicios públicos.*

---

<sup>1</sup> Concepto 136 de 2025 - Oficina Asesora Jurídica SSPD “No obstante, este derecho no es absoluto, en tanto que, como se indicó deben valorarse variables de aspectos técnicos que permitan materializar el suministro, y el derecho conexo y correlativo a la medición, así como de los costos de la tarifa del servicio, ya que involucran, no sólo los conceptos por conexión, por una sola vez, sino aquéllos de operación y mantenimiento del sistema, rubro donde se vería reflejado el uso de la infraestructura y redes, cuya propiedad debe verificarse para determinar a quién, finalmente, se le debe reconocer el costo.”

15.2. *Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos.*

15.3. *Los municipios cuando asuman en forma directa, a través de su administración central, la prestación de los servicios públicos, conforme a lo dispuesto en esta Ley.*

15.4. *Las organizaciones autorizadas conforme a esta Ley para prestar servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas.*

15.5. *Las entidades autorizadas para prestar servicios públicos durante los períodos de transición previstos en esta Ley.*

15.6. *Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que al momento de expedirse esta Ley estén prestando cualquiera de los servicios públicos y se ajusten a lo establecido en el parágrafo del artículo 17". (Subraya y cursiva fuera del texto original)*

De conformidad con la norma precedente, las empresas prestadoras de servicios públicos podrán ser prestadores de los servicios públicos domiciliarios, toda vez que, la prestación directa por los entes territoriales se encuentra limitada en virtud de lo establecido por el artículo 6 de la Ley 142 de 1994.

Así las cosas, los servicios públicos domiciliarios pueden ser prestados de forma directa de manera excepcional, previo agotamiento del proceso de invitación pública, siempre y cuando concurren las causales legalmente establecidas, dentro de las cuales se encuentra, que no existan personas prestadoras interesadas asumir dicha prestación.

En efecto, para que el municipio pueda asumir de manera directa la prestación de los servicios públicos, debe adelantar el procedimiento establecido en el artículo 6 de la ley 142 de 1994, que sobre el particular dispone:

***“Artículo 6º Prestación directa de servicios por parte de los municipios. Los municipios prestarán directamente los servicios públicos de su competencia, cuando las características técnicas y económicas del servicio, y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen, lo cual se entenderá que ocurre en los siguientes casos:***

*6.1. Cuando, habiendo hecho los municipios invitación pública a las empresas de servicios públicos, no haya habido empresa alguna que se ofreciera a prestarlo;*

*6.2. Cuando, no habiendo empresas que se ofrecieran a prestar el servicio, y habiendo hecho los municipios invitación pública a otros municipios, al Departamento del cual hacen parte, a la Nación y a otras personas públicas o privadas para organizar una empresa de servicios públicos que lo preste, no haya habido una respuesta adecuada;*

*6.3. Cuando, aún habiendo empresas deseosas de prestar el servicio, haya estudios aprobados por el Superintendente que demuestren que los costos de prestación directa para el municipio serían inferiores a los de empresas interesadas, y que la calidad y atención para el usuario serían, por lo menos, iguales a las que tales empresas podrían ofrecer. Las Comisiones de Regulación establecerán las metodologías que permitan hacer comparables diferentes costos de prestación de servicios (...).” (Cursiva fuera del texto original)*

Por su parte, el inciso segundo del artículo 1.3.2. de la Resolución CRA 943 de 2021 designó en el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, la emisión de la aprobación de los

estudios a que se refiere el artículo 6 de la Ley 142 de 1994, para que el municipio pueda prestar o continúe prestando los servicios públicos, quien para el efecto tendrá en cuenta las metodologías tarifarias existentes expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, para comparar los costos de la prestación de los servicios.

Sumado a lo expuesto, debe aclararse que en virtud de lo establecido en el artículo 370 de la Constitución Política de Colombia, a través del artículo 79 de la Ley 142<sup>2</sup> de 1994, modificado por el artículo 6 del Decreto 1369<sup>3</sup> de 2020, junto con el artículo 13 de la Ley 689 de 2001<sup>4</sup>, se otorgó a la SSPD las funciones de inspección, vigilancia y control de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en lo concerniente al cumplimiento de los contratos de servicios públicos que estos celebren con los suscriptores y/o usuarios, así como, sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos y regulaciones a los que se encuentran sujetas las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios públicos domiciliarios o las actividades complementarias a estos.

En consecuencia, es claro que se deben atender las disposiciones normativas citadas con antelación, a fin de establecer el cumplimiento de las condiciones particulares para efectos de asumir la prestación de los servicios públicos domiciliarios, por lo tanto, el aspecto referido en su solicitud escapa de la órbita de competencia de esta Entidad.

En los anteriores términos se da por atendida su pregunta.

Atentamente,



**MARÍA STELLA GARZÓN BARRERA**

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Proyectó: Olga Patricia Moreno M - Profesional Especializado – Grupo de Grandes Prestadores DTGAA  
Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores DTGAA  
Aprobó: María Stella Garzón Barrera - Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)  
Expediente: 2025420380802281E

<sup>2</sup> "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".

<sup>3</sup> "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios"

<sup>4</sup> "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994".