



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

RESOLUCION NÚMERO SSPD-20071300006525 DE 2007

Por la cual se define la información que los prestadores de los servicios públicos deben entregar a sus usuarios para prevenir el hurto de infraestructura y el suministro de información relacionada a través del Sistema Único de Información, SUI.

La Superintendencia de Servicios Públicos, En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial la contenida en el numeral 79.14 del artículo [79](#) de la Ley 142 de 1994,

CONSIDERANDO:

Que según el numeral 11.1 del artículo [11](#) de la Ley 142 de 1994, quienes presten servicios públicos deben asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente. Asimismo, la prestación continua del servicio es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos, de acuerdo con el artículo [136](#) de la misma ley;

Que el hurto reiterado de cables de cobre de red externa y acometidas de usuarios, medidores, tapas de hierro, correspondientes a la infraestructura de redes de diferentes servicios públicos, afectan considerablemente la prestación de los servicios públicos;

Que el hurto de infraestructura ha alcanzado la magnitud que se han encontrado casos con más de 30.000 usuarios afectados en un solo evento y



localidades donde el hurto se ha reiterado en más de 15 ocasiones, lo cual ocasiona elevados costos para las empresas, desmejora en el bienestar de los usuarios y pone en riesgo la continuidad en la prestación de los servicios públicos esenciales sobre un número de usuarios indeterminado y por un tiempo indefinido;

Que en el servicio público domiciliario de gas combustible por red de tubería, el hurto de los elementos enunciados significan un grave riesgo para la vida e integridad de las personas, especialmente por la posibilidad de explosiones originadas en las manipulaciones indebidas de la infraestructura de este servicio;

Que en virtud del artículo [28](#) de la Ley 142 de 1994 al prestador le asiste la obligación de asumir el costo de las reparaciones de las redes locales, en tanto que al suscriptor le asiste responsabilidad por las acometidas externas y los medidores según se prevé en los artículos [135](#) y [144](#) de la Ley 142;

Que según el numeral 9.4 del artículo [9](#) de la Ley 142 de 1994 los usuarios tienen derecho a *“Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios...”*

Que se hace necesario que el usuario conozca las consecuencias del hurto de infraestructura sobre la prestación del servicio y asimismo reciba del prestador la información necesaria para denunciar, prevenir y evitar que las citadas acciones delictivas comprometan la continua prestación del servicio;

Que el artículo [79.14](#) de la Ley 142 de 1994 asignó a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la función de definir, por



vía general, la información que las empresas deben proporcionar sin costo al costo público;

RESUELVE:

Artículo 1º. A partir de la vigencia de la presente resolución los prestadores de servicios públicos deberán entregar semestralmente a los usuarios, en documento anexo a la factura o al respaldo de Esta, información relacionada con las consecuencias técnicas que el hurto de infraestructura trae para la prestación de servicio, así como información de por lo menos un número telefónico de marcación gratuita donde el hurto pueda ser denunciado.

La anterior información se entregará con las facturas expedidas en los siguientes meses, según sea el servicio que esté facturando:

Servicio facturado	Primer semestre	Segundo semestre
Telecomunicaciones	enero	Julio
energía	febrero	Agosto
Gas combustible por red	marzo	Septiembre
acueducto	abril	Octubre

Parágrafo 1º. Los prestadores podrán acordar el uso compartido de líneas telefónicas para recibir la información y las denuncias de que trata el presente artículo.

Parágrafo 2º. Los prestadores del servicio público domiciliario de gas combustible por red tubería también informarán a los usuarios las consecuencias que pueden ocasionar en la vida e integridad de las personas las manipulaciones indebidas de la infraestructura de este servicio.

Artículo 2º. Los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica, distribución de gas combustible, acueducto que atiendan más de 2.500 usuarios, telefonía pública básica conmutada y la telefonía móvil rural



deberán incluir, antes del 1º de junio de 2007, en la página principal de su sitio de Internet un vínculo con un contenido similar al establecido en el artículo 1º de esta resolución en relación con el hurto de infraestructura.

Artículo 4º. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Evamaria Uribe Tobón.

ANEXO

La información que las empresas deben entregar a los usuarios según el artículo 1º de esta resolución, contendrá como mínimo lo siguiente:

“apreciado Usuario / cliente. El hurto reiterado de infraestructura atenta contra la disponibilidad permanente del servicio y puede llegar a dejarlo sin servicio por un término indeterminado, ya que esta situación escapa a las labores habituales de mantenimiento que debe realizar la empresa.

DENUNCIE cualquiera de las siguientes situaciones:

Presencia de personal ajeno a funcionarios de la empresa en postes, ductos o manipulando cajas, tapas o cables eléctricos o telefónicos.

Presencia de personal ajeno a funcionarios de la empresa manipulando medidores o centros de medición.

Cajas o tapas levantadas o en la intemperie.

Rollos de cable dejados en la intemperie.

Cualquier otra actividad irregular en la red.



Si tiene dudas de la autenticidad del personal que esté realizando actividades sobre la infraestructura de los servicios públicos, llame inmediatamente a la siguiente línea y así protegerá la disponibilidad de sus servicios públicos:

<línea Telefónica dispuesta por el prestador>

su ayuda es importante para mantener un buen servicio.

Las empresas también podrán incluir otra información que le indique al usuario la importancia de apoyar la prevención del hurto de infraestructura, así como las recomendaciones o medidas preventivas que haya adoptado.

(C.F.)

Compilado, editado y concordado para SSPD por [BISA Corporation Ltda.](#)
Editores y Compiladores: Yezid Fernando Alvarado Rincón, Astrid Suárez Prieto.