

SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

PROYECTO DE LEY ESTATUTARIA No. 210 DE 2026

“Por medio de la cual se fortalece la protección de los usuarios, se robustecen las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se modifican y adicionan disposiciones de la Ley 142 de 1994”

Bogotá D.C., 22 de julio de 2026

Doctor

DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ

Secretario General

Senado de la República

Asunto: Radicación de Proyecto de Ley Estatutaria “ *“Por medio de la cual se fortalece la protección de los usuarios, se robustecen las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se modifican y adicionan disposiciones de la Ley 142 de 1994”*”.

Doctor González:

De manera atenta y en consideración de los artículos 139 y 140 de la Ley 5ª de 1992 presento al Senado de la República el Proyecto de Ley Estatutaria “ *“Por medio de la cual se fortalece la protección de los usuarios, se robustecen las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se modifican y adicionan disposiciones de la Ley 142 de 1994”*”

iniciativa legislativa que cumple con las disposiciones correspondientes al orden de redacción consagrado en el artículo 145 de la citada Ley.

Agradezco disponer el trámite legislativo previsto en el artículo 144 de la Ley 5ª de 1992 respecto del siguiente proyecto.

Cordialmente,

ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

Senador de la República

ANTONIO
CORREA
Senador



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

PROYECTO DE LEY N.º 210 DE 2026 SENADO

**PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS**

“Por medio de la cual se fortalece la protección de los usuarios, se robustecen las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se modifican y adicionan disposiciones de la Ley 142 de 1994”

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

ARTICULADO

ARTÍCULO 1. OBJETO. La presente ley tiene por objeto fortalecer la protección material, oportuna y efectiva de los suscriptores, usuarios y usuarios potenciales de los servicios públicos domiciliarios; asegurar el control real de las actuaciones de los prestadores; reforzar las competencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la resolución de recursos y en el ejercicio de la inspección, vigilancia y control; y establecer mecanismos de prevención, restablecimiento, seguimiento y no repetición frente a la vulneración de los derechos de los usuarios.

ARTÍCULO 2. ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 9A A LA LEY 142 DE 1994. Adiciónese el artículo 9A a la Ley 142 de 1994, así:

“ARTÍCULO 9A. PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN EFECTIVA DEL USUARIO. En la interpretación y aplicación del régimen de servicios públicos domiciliarios prevalecerán la dignidad humana, la igualdad material, la buena fe, el debido proceso, el acceso efectivo a la administración, la protección de la parte débil de la relación contractual, la continuidad del servicio, la transparencia, la verdad material, la eficacia, la celeridad y la interpretación favorable a la efectividad de los derechos del usuario, sin desconocer la sostenibilidad, seguridad y adecuada prestación del servicio.”

“Los contratos de condiciones uniformes, reglamentos técnicos, manuales, protocolos, circulares y demás disposiciones internas de los prestadores no podrán crear requisitos no previstos en normas superiores, invertir injustificadamente la carga probatoria, excluir la responsabilidad legal del prestador ni limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, legales y regulatorios de los usuarios. En caso de

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.

ANTONIO CORREA *Senador*



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

incompatibilidad prevalecerán la Constitución, la ley y la regulación expedida por la autoridad competente.”

“La interpretación favorable al usuario no autoriza el desconocimiento de normas técnicas, sanitarias, ambientales, de seguridad, de medición o de uso eficiente de los servicios, siempre que estas sean aplicables, públicas, razonables y debidamente acreditadas en el caso concreto.”

ARTÍCULO 3. ADICIÓN DE FUNCIONES A LA SUPERINTENDENCIA.

Adiciónense los numerales 79.37 a 79.43 y dos parágrafos al artículo 79 de la Ley 142 de 1994, así:

“79.37. Ejercer control material sobre las actuaciones que lleguen a su conocimiento por recursos, quejas, informes, alertas o actuaciones de oficio, verificando los hechos, las pruebas, la norma aplicable y la afectación alegada, sin limitarse a constatar el cumplimiento formal de los procedimientos internos del prestador.”

“79.38. Impartir, dentro de sus competencias y con respeto del debido proceso, las órdenes necesarias para corregir la actuación del prestador y restablecer los derechos del usuario, incluidas la refacturación, devolución o compensación de cobros no debidos, reconexión, corrección de información, práctica de verificaciones técnicas y abstención de ejecutar decisiones no firmes.”

“79.39. Verificar el cumplimiento integral y oportuno de las decisiones adoptadas en sede de apelación y de las órdenes impartidas en ejercicio de inspección, vigilancia y control, sin perjuicio de las medidas coercitivas y sancionatorias previstas en la ley.”

“79.40. Adoptar medidas provisionales, necesarias, idóneas y proporcionales para prevenir un daño grave o irreparable a los usuarios, preservar la continuidad del servicio o asegurar la eficacia de la decisión final, en los términos previstos en esta ley y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

“79.41. Identificar patrones de reclamaciones, revocatorias, silencios administrativos positivos, fallas reiteradas e incumplimientos de órdenes, y disponer actuaciones especiales de vigilancia cuando existan indicios objetivos de una práctica sistemática o de una afectación colectiva.”

“79.42. Establecer y publicar indicadores comparables por prestador, territorio y servicio sobre peticiones, quejas, recursos, decisiones modificadas o revocadas,



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

silencios administrativos positivos, órdenes de restablecimiento e incumplimientos, con protección de los datos personales.”

“79.43. Disponer canales presenciales y digitales accesibles para orientar al usuario, recibir quejas por la negativa o indebida tramitación de recursos y facilitar la consulta del estado de las actuaciones.”

“PARÁGRAFO 1.º. La resolución de un recurso individual y la orden de restablecimiento correspondiente no sustituyen el procedimiento sancionatorio. La imposición de sanciones requerirá actuación separada, formulación de cargos y garantía plena de contradicción y defensa.”

“PARÁGRAFO 2.º. Las actuaciones de alcance general o colectivo deberán adelantarse mediante procedimiento autónomo, con determinación de los usuarios potencialmente afectados y garantía del debido proceso del prestador. Una queja individual podrá constituir indicio o fuente de información, pero no generará por sí sola responsabilidad colectiva automática.”

ARTÍCULO 4. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 80 DE LA LEY 142 DE 1994.

Modifíquese el numeral 80.4 y adiciónense los numerales 80.5 a 80.8 al artículo 80 de la Ley 142 de 1994, así:

“80.4. Investigar y, cuando haya lugar, sancionar a los prestadores que no respondan de manera oportuna, congruente, completa, comprensible y material las peticiones, quejas y recursos de los usuarios, previa observancia del debido proceso administrativo sancionatorio.”

“80.5. Adoptar protocolos de atención preferente y accesible para sujetos de especial protección constitucional, habitantes de zonas rurales o apartadas, comunidades étnicas, personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad y personas cuya salud o vida dependa de la continuidad del servicio.”

“80.6. Promover mecanismos de acompañamiento a los usuarios para la presentación y sustentación de reclamaciones y recursos, sin asumir su representación judicial ni comprometer la imparcialidad de la autoridad.”

“80.7. Informar en lenguaje claro los derechos, términos, recursos, efectos del silencio administrativo positivo y mecanismos de cumplimiento disponibles.”

“80.8. Presentar anualmente al Congreso de la República un informe público de resultados sobre protección a los usuarios, prácticas reiteradas, cumplimiento de órdenes y recomendaciones de mejora normativa.”



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

ARTÍCULO 5. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 152 DE LA LEY 142 DE 1994. El artículo 152 de la Ley 142 de 1994 quedará así:

“ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN, QUEJA Y RECURSOS. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar al prestador peticiones, quejas y recursos relacionados con la celebración, ejecución, modificación, suspensión o terminación del contrato, la facturación, medición, calidad, continuidad, seguridad y demás condiciones de prestación del servicio.”

“El prestador deberá recibir, radicar y tramitar la solicitud cualquiera sea su denominación y deberá interpretarla de acuerdo con su contenido material. No podrá exigir requisitos, autenticaciones, comparecencias, formatos o documentos no previstos en la Constitución, la ley o la regulación aplicable, ni rechazarla por errores formales subsanables.”

“Las peticiones, quejas y recursos serán tramitados de conformidad con esta ley, la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y, en lo no previsto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

ARTÍCULO 6. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 153 DE LA LEY 142 DE 1994. El artículo 153 de la Ley 142 de 1994 quedará así:

“ARTÍCULO 153. OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán contar con una dependencia o sistema especializado, accesible y trazable para recibir, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales, escritos o electrónicos de los usuarios.”

“El usuario tendrá derecho a obtener constancia inmediata de radicación, consultar el estado del trámite y acceder gratuitamente al expediente íntegro, incluidos registros de medición, órdenes de trabajo, visitas, pruebas técnicas, fotografías, grabaciones y demás documentos utilizados para decidir, salvo reserva legal debidamente motivada.”

“Las respuestas deberán ser claras, con fundamento factico y jurídico, completas y de fondo; identificarán los hechos probados, las normas aplicadas, las pruebas valoradas, los cálculos efectuados y los recursos procedentes. La simple transcripción de normas, cláusulas contractuales o protocolos internos no constituirá respuesta material.”

ARTÍCULO 7. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 154 DE LA LEY 142 DE 1994. El artículo 154 de la Ley 142 de 1994 quedará así:



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

“ARTÍCULO 154. RECURSOS. El recurso es el acto mediante el cual el suscriptor o usuario solicita al prestador revisar una decisión particular que afecte sus derechos o intereses legítimos en relación con la prestación del servicio o la ejecución del contrato.”

“Proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación contra las decisiones relativas a la negativa del contrato, facturación, medición o determinación del consumo, cobros, suspensión, terminación, corte, reconexión, calidad, continuidad y demás decisiones definitivas que afecten directamente al usuario en desarrollo del contrato de servicios públicos.”

“Los recursos deberán interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión. No habrá lugar a recursos contra actos de carácter general ni contra decisiones de mero trámite, salvo que estas impidan continuar la actuación.”

“El prestador deberá informar de manera visible, completa y comprensible los recursos procedentes, la autoridad ante la cual se presentan, el término y la forma de sustentación. La omisión o información errónea no podrá perjudicar al usuario y dará lugar a la aplicación de las reglas sobre notificación de las reglas contempladas en el CPACA sobre notificación irregular.”

ARTÍCULO 8. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 155 DE LA LEY 142 DE 1994. El artículo 155 de la Ley 142 de 1994 quedará así:

“ARTÍCULO 155. PAGO Y EFECTO DE LOS RECURSOS. Ningún prestador podrá exigir el pago de los valores controvertidos como requisito para recibir, tramitar o decidir una petición, queja o recurso. El usuario deberá pagar oportunamente las sumas no discutidas o el promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos, según resulte menor y sea jurídicamente aplicable.”

“Salvo suspensión en interés del servicio, riesgo cierto para la seguridad, fraude debidamente acreditado o los demás eventos expresamente autorizados por la ley, el prestador no podrá suspender, terminar o cortar el servicio por los valores objeto de controversia hasta que la decisión quede en firme.”

“La interposición oportuna de los recursos suspenderá la ejecución de la decisión impugnada. El prestador deberá separar contablemente los valores discutidos y se abstendrá de reportarlos como cartera vencida o información negativa mientras no exista decisión en firme.”

ANTONIO CORREA *Senador*

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

ARTÍCULO 9. ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 156A A LA LEY 142 DE 1994.

Adiciónese el artículo 156A a la Ley 142 de 1994, así:

“ARTÍCULO 156A. CARGA DE LA PRUEBA Y DEBER DE CONSERVACIÓN. Corresponde al prestador acreditar los hechos técnicos, mediciones, visitas, anomalías, consumos, costos y actuaciones que sirven de fundamento a su decisión cuando la información se encuentre bajo su control o resulte razonablemente inaccesible para el usuario.”

“El prestador conservará la trazabilidad e integridad de la información y facilitará su contradicción. La pérdida, alteración, insuficiencia o falta injustificada de los soportes no podrá trasladarse en perjuicio del usuario y será valorada conforme a las reglas de la sana crítica, sin perjuicio de las responsabilidades a que haya lugar.”

“El usuario deberá aportar la información que razonablemente obre en su poder y colaborar con las verificaciones necesarias, sin que pueda exigírsele la producción de pruebas técnicas que correspondan al prestador.”

ARTÍCULO 10. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 158 DE LA LEY 142 DE 1994.

El artículo 158 de la Ley 142 de 1994 quedará así, sin perjuicio de los efectos jurídicos consolidados bajo la norma anterior:

“ARTÍCULO 158. TÉRMINO, RESPUESTA MATERIAL Y SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. Los prestadores resolverán las peticiones, quejas y recursos presentados por los suscriptores o usuarios en desarrollo del contrato de servicios públicos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación, salvo que el usuario haya auspiciado la demora o resulte necesaria la práctica de pruebas, caso en el cual deberá informarse oportunamente, motivarse la necesidad.”

“La respuesta deberá ser oportuna, congruente, completa, comprensible y material. No se entenderá cumplido el deber de resolver cuando la contestación sea evasiva, remita sin explicación a reglas internas, o carezca de soporte probatorio esencial.

“Vencido el término sin decisión material debidamente notificada, se entenderá que la petición, queja o recurso fue resuelto favorablemente, salvo las excepciones legales. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes el prestador reconocerá y ejecutará los efectos del silencio administrativo positivo.”

“Si no lo hiciere, el usuario podrá solicitar a la Superintendencia su reconocimiento y ejecución. La Superintendencia adoptará las decisiones necesarias para hacer



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

efectivo el acto presunto y evaluará la procedencia de actuación sancionatoria, garantizando el debido proceso.”

ARTÍCULO 11. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 159 DE LA LEY 142 DE 1994.

El artículo 159 de la Ley 142 de 1994 quedará así:

“ARTÍCULO 159. APELACIÓN, REMISIÓN DEL EXPEDIENTE Y PRUEBAS. El recurso de apelación se interpondrá en subsidio del de reposición ante el prestador. Cuando la reposición no acceda integralmente a lo solicitado, el prestador remitirá a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de su decisión, el expediente completo, e íntegro.”

“El expediente contendrá la solicitud, constancias de radicación y notificación, decisión impugnada, recursos, respuesta a la reposición, contrato aplicable, facturas, historial de consumos, y todos los documentos valorados. La remisión incompleta no podrá perjudicar al usuario.”

“La Superintendencia podrá requerir la información faltante, decretar pruebas de oficio o a petición de parte y adoptar las medidas necesarias para garantizar contradicción. El término probatorio no excederá de treinta (30) días hábiles.”

“Si el prestador niega, omite o dilata indebidamente la remisión de la apelación, el usuario podrá acudir directamente en queja ante la Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento de la negativa. La Superintendencia decidirá la procedencia y podrá ordenar el envío inmediato del expediente.”

ARTÍCULO 12. ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 159A A LA LEY 142 DE 1994.

Adiciónese el artículo 159A a la Ley 142 de 1994, así:

“ARTÍCULO 159A. DECISIÓN INTEGRAL Y ÓRDENES DE RESTABLECIMIENTO. Al resolver la apelación, la Superintendencia examinará integralmente la legalidad y soporte probatorio de la decisión. Podrá confirmar, modificar o revocar el acto y adoptar las órdenes concretas para restablecer el derecho afectado.”

“Podrá ordenar refacturación; devolución, o compensación de saldos; reconexión; corrección de datos; retiro de cobros; revisión de equipos de medida; y cualquier otra medida vinculada con el restablecimiento del derecho.”

ANTONIO
CORREA *Senador*

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

“La decisión señalará responsable, plazo de cumplimiento y consecuencias del incumplimiento. No podrá imponer indemnizaciones por perjuicios cuya declaración corresponda a la jurisdicción competente.”

ARTÍCULO 13. ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 159B A LA LEY 142 DE 1994.

Adiciónese el artículo 159B a la Ley 142 de 1994, así:

“ARTÍCULO 159B. MEDIDAS PROVISIONALES. En cualquier estado de la actuación y mediante decisión motivada, la Superintendencia podrá adoptar medidas provisionales cuando existan elementos que indiquen riesgo de daño grave o irreparable a derechos fundamentales o a la eficacia de la decisión final.

Las medidas deberán ser necesarias, idóneas y proporcionales. Podrán consistir en mantener o restablecer provisionalmente el servicio, suspender el cobro del valor discutido o impedir la ejecución de una decisión controvertida, siempre que no se comprometa la seguridad o continuidad general del servicio.

Antes de su adopción se garantizará, cuando las circunstancias lo permitan, la oportunidad de contradicción del prestador. En casos urgentes podrán adoptarse de inmediato y someterse a contradicción posterior dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.”

ARTÍCULO 14. PROTECCIÓN REFORZADA. En las actuaciones reguladas por esta ley se garantizará atención prioritaria y diferencial cuando la controversia pueda comprometer la vida, la salud o el mínimo vital de sujetos de especial protección constitucional. Esta protección no implica gratuidad automática ni exoneración de obligaciones no prevista en la ley.

ARTÍCULO 15. INTEROPERABILIDAD Y EXPEDIENTE DIGITAL. La Superintendencia y los prestadores implementarán mecanismos interoperables para la remisión y consulta de expedientes, con observancia del régimen de protección de datos personales. Ningún usuario estará obligado a aportar documentos que ya reposen en poder del prestador o de la Superintendencia

ARTÍCULO 16. REGLAMENTACIÓN. El Gobierno nacional reglamentará, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de la presente ley, los criterios de cumplimiento, interoperabilidad y publicidad de indicadores. La reglamentación no podrá restringir los derechos ni adicionar requisitos para el usuario.

ARTÍCULO 17. IMPLEMENTACIÓN E IMPACTO FISCAL. Las entidades cumplirán las obligaciones de esta ley de manera gradual, de conformidad con el Marco Fiscal



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

de Mediano Plazo y con cargo a las apropiaciones incorporadas en los presupuestos de cada vigencia

ARTÍCULO 18. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN. Los prestadores y la Superintendencia adecuarán sus procedimientos dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación. Las actuaciones iniciadas antes se regirán por las normas vigentes al momento de su iniciación, salvo las disposiciones de carácter procesal que tendrán aplicación inmediata respetando las etapas cumplidas.

ARTÍCULO 19. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente ley rige a partir de su promulgación, modifica los artículos 80, 152, 153, 154, 155, 158 y 159 de la Ley 142 de 1994, adiciona los artículos 9A, 156A y 159A a 159D y los numerales indicados del artículo 79, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

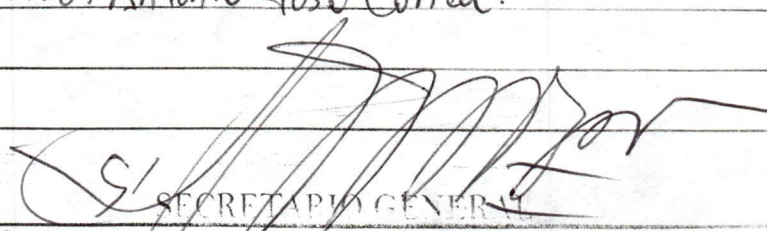
Cordialmente,


ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ
Senador de la República

Aprobó: Carlos Giraldo – Asesor jurídico
Proyecto: Daniela Cardenas Antolinez - Asesora Jurídica

SENADO DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA GENERAL

EL día 26 de Agosto del año 2026
Ha sido presentado en este despacho el
Proyecto de ley X Acto legislativo _____
No. 210/26 Con su correspondiente
Exposición de Motivos, suscrito Por: _____
H.S. Antonio José Correa.


SECRETARÍA GENERAL

AQUIVIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

PROTECCIÓN EFECTIVA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

“Por medio de la cual se fortalece la protección de los usuarios, se robustecen las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se modifican y adicionan disposiciones de la Ley 142 de 1994”

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. Finalidad de la iniciativa

La iniciativa busca cerrar la distancia existente entre el reconocimiento formal de los derechos de los usuarios y su protección material. La Ley 142 de 1994 diseñó un régimen especial de defensa en sede del prestador y atribuyó a la Superintendencia la resolución de apelaciones y amplias funciones de inspección, vigilancia y control. Sin embargo, la experiencia ciudadana evidencia que la existencia de canales de reclamación no siempre conduce a una respuesta de fondo, una orden integral de corrección, un seguimiento efectivo o la prevención de prácticas reiteradas.

El proyecto no reemplaza la regulación técnica, no traslada a la Superintendencia competencias judiciales ni convierte toda queja en procedimiento sancionatorio. Su propósito es articular cuatro momentos que actualmente pueden operar de manera fragmentada: resolución material del caso individual, restablecimiento del derecho, verificación del cumplimiento y activación de vigilancia cuando aparezcan patrones objetivos de afectación.

2. Diagnóstico normativo

Los artículos 152 a 159 reconocen la posibilidad de presentar peticiones, quejas y recursos, establecen reglas de pago, términos y apelación. El artículo 79 atribuye a la Superintendencia la resolución de los recursos de apelación y el artículo 80.4 permite sancionar respuestas inoportunas o inadecuadas. No obstante, el ordenamiento no desarrolla con suficiente precisión el contenido del control material, las órdenes de restablecimiento, la trazabilidad del expediente, la carga probatoria cuando la información está en poder exclusivo del prestador, las medidas provisionales y el seguimiento posterior.

ANTONIO CORREA *Senador*

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

La reforma conserva las instituciones útiles y evita derogaciones innecesarias. Los artículos sustituidos requieren modernización integral para armonizarlos con la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011, el uso de expedientes digitales y la jurisprudencia constitucional posterior. Los artículos adicionados cubren materias que no cuentan con regulación suficientemente expresa.

3. Fundamento constitucional

Estado social de derecho y fines esenciales. Los artículos 1 y 2 superiores imponen a las autoridades el deber de hacer efectivos los derechos, servir a la comunidad y garantizar un orden justo. Un sistema de reclamaciones que se agote en respuestas formales desconoce el principio de eficacia.

Igualdad material. El artículo 13 exige medidas frente a la asimetría técnica, documental y económica entre prestadores y usuarios, especialmente respecto de sujetos de especial protección constitucional.

Derecho de petición. El artículo 23, desarrollado por la Ley 1755 de 2015, exige respuestas oportunas, claras, congruentes y de fondo. La reforma incorpora ese estándar al régimen especial.

Debido proceso. El artículo 29 protege tanto al usuario como al prestador. Por ello se separan la apelación, la orden de restablecimiento, la vigilancia estructural y el procedimiento sancionatorio.

Protección de consumidores y usuarios. El artículo 78 autoriza al legislador para regular el control de calidad, la información y la responsabilidad de quienes prestan servicios a consumidores y usuarios.

Función administrativa. El artículo 209 impone igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. La decisión material, el expediente trazable y el seguimiento desarrollan estos principios.

Servicios públicos. Los artículos 365 a 370 disponen que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado; reconocen su dirección, regulación y control estatal y atribuyen al Presidente, por medio de la Superintendencia, el control, inspección y vigilancia de las entidades prestadoras.

4. Derechos fundamentales comprometidos

La prestación de servicios públicos puede adquirir dimensión fundamental cuando afecta la dignidad humana, el mínimo vital, la salud, la vida, la vivienda digna, la educación o los derechos de sujetos especialmente protegidos. La jurisprudencia



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

constitucional ha reconocido que la continuidad y accesibilidad del agua y de la energía pueden ser indispensables para el ejercicio real de tales derechos. El proyecto no declara todos los servicios gratuitos ni elimina las obligaciones contractuales; establece herramientas proporcionales para prevenir afectaciones graves mientras se decide la controversia.

5. Jurisprudencia relevante

La Sentencia C-150 de 2003 explicó la protección de los usuarios dentro del régimen de servicios públicos y examinó los mecanismos de defensa previstos en los artículos 152 a 158. Las sentencias C-272 de 2003 y C-451 de 1999 abordaron el silencio administrativo positivo y la subrogación del artículo 158. La Sentencia C-513 de 2019 reiteró la relevancia de los recursos en la protección del usuario. Las sentencias T-180 de 2021, T-398 de 2021 y T-275 de 2024 han destacado el régimen especial de defensa, la competencia de la Superintendencia para resolver apelaciones y la necesidad de proteger de manera efectiva los derechos comprometidos.

6. Competencia del Congreso y reserva de ley

El Congreso es competente con fundamento en los artículos 150 numerales 1, 2, 8, 21 y 23, 78, 365, 367 y 369 de la Constitución. La iniciativa regula derechos y deberes de usuarios y prestadores, procedimientos administrativos especiales y funciones de inspección, vigilancia y control. No invade la potestad reglamentaria del Gobierno ni las funciones de las comisiones de regulación, pues no fija tarifas, metodologías, estándares técnicos ni fórmulas regulatorias.

La atribución de funciones a una superintendencia no está sometida en este caso a iniciativa gubernamental exclusiva, siempre que la ley no modifique la estructura de la administración nacional en los términos reservados al Gobierno ni cree nuevas entidades o dependencias. Por ello, el proyecto asigna funciones a una entidad existente, no crea cargos ni altera su naturaleza jurídica. Durante el trámite deberá solicitarse concepto del Gobierno y de la Superintendencia para fortalecer la viabilidad técnica y presupuestal.

7. Debido proceso y proporcionalidad

Las órdenes de restablecimiento se vinculan directamente con la competencia para resolver el caso y no equivalen a sanciones. Las sanciones exigen procedimiento separado. Las medidas provisionales requieren motivación, necesidad, idoneidad, proporcionalidad, temporalidad y contradicción. Las actuaciones colectivas no



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

nacen automáticamente de una queja individual. Estas salvaguardas evitan responsabilidad objetiva y protegen los artículos 29 y 83 constitucionales.

8. Impacto fiscal

La propuesta no crea una entidad, fondo, subsidio, prestación económica, cargo ni planta de personal. Las funciones se apoyan en competencias existentes y en el Sistema Único de Información. Puede generar necesidades operativas y tecnológicas, razón por la cual se establece implementación gradual con cargo a apropiaciones aprobadas y se recomienda solicitar concepto del Ministerio de Hacienda conforme al artículo 7 de la Ley 819 de 2003. El texto no ordena un gasto específico ni desconoce la iniciativa gubernamental en materia presupuestal.

9. Explicación de las modificaciones y beneficio ciudadano

DISPOSICIÓN	RAZÓN JURÍDICA	MEJORA PARA EL CIUDADANO
Artículo 9A – adición	No existía una cláusula transversal de protección material ni un límite expreso a reglas internas del prestador.	Evita requisitos inventados y hace prevalecer la Constitución, la ley y la regulación, sin eliminar reglas técnicas legítimas.

ANTONIO CORREA *Senador*

AQUIVIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

DISPOSICIÓN	RAZÓN JURÍDICA	MEJORA PARA EL CIUDADANO
Artículo 79 – adición de funciones	La competencia de control es amplia, pero no describe el examen material, las órdenes, el seguimiento ni las alertas.	Convierte la intervención de la Superintendencia en una actuación verificable y orientada a resultados. Amplia el control material, no basta el papel debe verificar hechos, pruebas y afectaciones reales pueda actuar de oficio, la facultad expresa de impartir ordenes por fuera del recurso de apelación pueda ordenar, correcciones, reconexiones, facturación, ect, de forma directa para restablecer derechos.

ANTONIO CORREA *Senador*

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.

SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

DISPOSICIÓN	RAZÓN JURÍDICA	MEJORA PARA EL CIUDADANO
Artículo 80 – modificación y adición	La respuesta “adecuada” no estaba definida y faltaban transparencia, orientación y atención diferencial.	Facilita reclamar, conocer derechos y evaluar públicamente a los prestadores. Funciones de la Superintendencia (Art. 80 modificado), Investigar y sancionar, a prestadores que no respondan adecuadamente PQR (80.4), Atención preferente* para grupos vulnerables (80.5), Acompañar* a usuarios en reclamaciones y recursos (80.6), Informar claramente, sobre derechos y recursos (80.7), Informe anual* al Congreso sobre protección a usuarios (80.8).
Artículo 152 – sustitución	Su formulación original es breve y no cubre medios digitales ni barreras formales.	Permite reclamar sin tecnicismos y obliga a tramitar por el contenido real.
Artículo 153 – sustitución	La oficina de PQR carece de reglas modernas sobre expediente, trazabilidad y motivación.	Da acceso gratuito a las pruebas y evita respuestas de copia y pega.



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

DISPOSICIÓN	RAZÓN JURÍDICA	MEJORA PARA EL CIUDADANO
Artículo 154 – sustitución	Los recursos se concentran en categorías estrechas y generan discusiones sobre procedencia.	Protege frente a toda decisión contractual definitiva que afecte directamente al usuario.
Artículo 155 – sustitución	Requiere claridad sobre valores discutidos, reportes y efecto suspensivo.	Impide que el reclamo sea neutralizado mediante corte, cobro o reporte antes de la decisión firme.
Artículo 156A – adición	El usuario suele carecer de medidores, registros y soportes controlados por la empresa.	Ubica la prueba en quien puede producirla, sin eximir al usuario de colaborar.
Artículo 158 – sustitución	El texto vigente resulta de una subrogación histórica y no define respuesta material.	Consolida la regla de quince días, exige decisión de fondo y hace ejecutable el silencio positivo.
Artículo 159 – sustitución	No fija un término legal expreso de remisión ni detalla el expediente.	Evita expedientes incompletos y permite queja directa por bloqueo de la apelación.
Artículos 159A a 159D – adición	Faltan reglas expresas sobre órdenes, cautelas, cumplimiento y patrones.	La decisión favorable se cumple y las prácticas repetidas dejan de tratarse como hechos aislados.

ANTONIO CORREA *Senador*

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.

SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

DISPOSICIÓN	RAZÓN JURÍDICA	MEJORA PARA EL CIUDADANO
Artículos 16 a 20	Faltaban enfoque diferencial, interoperabilidad, transición e implementación fiscal.	Acerca el sistema a personas vulnerables y permite una ejecución constitucionalmente responsable.

10. Normas que no se derogan y razones

No se propone eliminar el silencio administrativo positivo, el pago de valores no controvertidos, el recurso de reposición, la apelación ante la Superintendencia ni el poder sancionatorio vigente. Estas instituciones son constitucionalmente valiosas y protegen el equilibrio contractual. La reforma las conserva, clarifica y hace operativas. Tampoco se modifica la competencia tarifaria de las comisiones de regulación ni se atribuye a la Superintendencia la indemnización de perjuicios, materias que deben permanecer en sus respectivas autoridades y jurisdicciones.

11. Unidad de materia

Todas las disposiciones guardan conexidad temática, causal, teleológica y sistemática con un único objeto: fortalecer la protección de los usuarios y la eficacia de la inspección, vigilancia y control dentro del régimen de la Ley 142 de 1994. La regulación de trámites, pruebas, medidas provisionales, cumplimiento, información e impacto fiscal es instrumental a ese propósito, por lo que se satisface el artículo 158 de la Constitución.

12. Conflictos de interés

De conformidad con el artículo 291 de la Ley 5 de 1992, modificado por la Ley 2003 de 2019, corresponde a cada congresista valorar y declarar los conflictos de interés particulares, actuales y directos que puedan derivarse de la iniciativa. Su discusión general no configura por sí sola un beneficio particular, dado que se trata de una regulación general, impersonal y abstracta aplicable a usuarios y prestadores del país.

13. Referencias normativas y jurisprudenciales

- Constitución Política de Colombia: artículos 1, 2, 13, 23, 29, 78, 83, 150, 158, 209, 334 y 365 a 370.



SENADOR ANTONIO JOSÉ CORREA JIMÉNEZ

- Ley 142 de 1994, texto consolidado; Ley 689 de 2001; Decreto Ley 2150 de 1995, artículo 123.
- Ley 1437 de 2011; Ley Estatutaria 1755 de 2015; Ley 1581 de 2012; Ley 819 de 2003, artículo 7.
- Corte Constitucional: sentencias C-150 de 2003, C-272 de 2003, C-451 de 1999, C-513 de 2019, T-180 de 2021, T-398 de 2021 y T-275 de 2024.
- Partido de la U: principios de Estado social de derecho, bienestar ciudadano, institucionalidad, desarrollo regional y protección de derechos.

ANTONIO
CORREA *Senador*

SENADO DE LA REPÚBLICA SECRETARÍA GENERAL	
EL día	<u>26</u> de <u>Agosto</u> del año <u>2026</u>
Ha sido presentado en este despacho el	
Proyecto de ley	<u>X</u> Acto legislativo
No.	<u>210/26</u> Con su correspondiente
Exposición de Motivos, suscrito Por:	
<u>H.S. Antonio José Correa</u>	
SECRETARIO GENERAL	

ACUÍVINE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.