REPUBLICA DE COLOMBIA

GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CAMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA
www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XVI - Nº 236 | Bogotá, D. C., viernes 1º de junio de 2007 | EDICION DE 16 PAGINAS

DIRECTORES: EMILIO RAMON OTERO DAJUD, SECRETARIO GENERAL DEL SENADO, www.secretariasenado.gov.co; ANGELINO LIZCANO RIVERA, SECRETARIO GENERAL DE LA CAMARA, www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

CAMARA DE REPRESENTANTES

ACTAS DE COMISION

COMISION SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE

ACTA NUMERO 024 DE 2007

(abril 24)

Legislatura 2006-2007 - Segundo Período

A las once y veinticinco (11:25 a. m.), el Presidente de la Comisión Sexta Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes, honorable Representante José Manuel Herrera Cely, ordena llamar a lista y **contestan los honorables Representantes:**

Castro Caycedo José Fernando

Cotrina Néstor Homero

Galvis Romero Miguel

Granados Becerra Juan Carlos

Herrera Cely José Manuel

Naranjo Escobar Diego Alberto

Patiño Amariles Diego

Restrepo Cuartas Jaime de Jesús.

Secretario:

Señor Presidente le informo que tenemos quórum deliberatorio.

Presidente:

Señor Secretario sírvase leer el Orden del Día mientras tenemos quórum decisorio.

Secretario:

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

COMISION SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE

LEGISLATURA 2006-2007

Período de Sesiones del 20 de julio de 2006 al 20 de junio de 2007

Artículo 78 Ley 5ª de 1992.

ORDEN DEL DIA

Para la Sesión Ordinaria del día martes 24 de abril de 2007

Hora: 10:00 a. m.

I

Llamado a lista y verificación del quórum

II

Ponencia para Primer Debate a los siguientes Proyectos de ley:

1. **Proyecto de ley número 090 de 2006 Cámara,** *por la cual se establece el Régimen General de Protección al Usuario y el Sistema de Defensor al Usuario*.

Originario: honorable Cámara de Representantes.

Autores: honorables Representantes *José Fernando Castro Caicedo, Omar Flórez Vélez.*

Honorable Senador *Rubén Darío Quintero Villada.*

Ponentes: honorables Representantes *Alonso Acosta Osio, Bérner León Zambrano Erazo.*

Publicación: PPD. ***Gaceta del Congreso*** número 585 de 2006.

2. **Proyecto de ley número 012 de 2006 Cámara,** *por la cual se reforma la Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito) y se dictan otras disposiciones.*

Originario: honorable Cámara de Representantes.

Autores: honorables Representantes *Gloria Estela Díaz Ortiz*, *Alexandra Moreno Piraquive*, *Manuel Antonio Virgüez.*

Ponentes: honorables Representantes *Marino Paz Ospina, Diego Patiño Amariles*, *Alberto Gordon May.*

Publicación: PPD. ***Gaceta del Congreso*** número 433 de 2006.

3. **Proyecto de ley número 056 de 2006 Cámara,** *por medio de la cual se toman medidas en materia de transporte público terrestre automotor de pasajeros y mixto*.

Originario: honorables Representantes a la Cámara.

Autor: honorable Representante *Buenaventura León León.*

Ponentes: honorables Representantes *Juan Carlos Granados Becerra, Diego Alberto Naranjo Escobar.*

Publicación: PPD. ***Gaceta del Congreso*** número 487 de 2006.

4. **Proyecto de ley número 126 de 2006 Cámara,** *por la cual se modifican los artículos 76 y 112 de la Ley 769 de 2002.* **Acumulado con el Proyecto de ley número 146 de 2006 Cámara,** *por la cual se modifica la Ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito.*

Originario: honorable Cámara de Representantes.

Autores: honorables Representantes *Carlos Germán Navas Talero, Simón Gaviria Muñoz, José Fernando Castro Caicedo, Germán Olano Becerra, Angel Custodio Cabrera, Plinio Edilberto Olano Becerra.*

Ponentes: honorables Representantes *Marino Paz Ospina, Diego Patiño Amariles, Alberto Gordon May, Yesid Espinosa Calderón, Juan Carlos Granados Becerra, Néstor Homero Cotrina, Gema López de Joaqui, José Fernando Castro Caycedo* (Coordinador).

Publicación: PPD. ***Gaceta del Congreso*** número 679 de 2006.

5. **Proyecto de ley número 102 de 2006 Cámara,** *por la cual se modifica y adiciona la Ley 115 de 1994 y se aclara la Ley 1013 de 2006*.

Originario: Honorable Cámara de Representantes.

Autor: honorable Representante *Fernando Tamayo Tamayo.*

Ponentes: honorables Representantes *José Manuel Herrera Cely*, *Buenaventura León León.*

Publicación: PPD. ***Gaceta del Congreso*** número 548 de 2006.

6. **Proyecto de ley número 114 de 2006 Cámara,** *por medio de la cual se derogan el parágrafo 2º del artículo 30 y el artículo 32 de la Ley 105 de 1993 y se dictan otras disposiciones*.

Originario: honorable Cámara de Representantes.

Autores: honorables Representantes *Buenaventura León León, Miguel Angel Galvis Romero.*

Ponentes: honorables Representantes *Ciro Antonio Rodríguez Pinzón, Miguel Angel Galvis Romero, Alberto Gordon May.*

Publicación: PPD. ***Gaceta del Congreso*** número 651 de 2006.

7. **Proyecto de ley número 139 de 2006 Cámara,** *por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Ecología y se dictan otras disposiciones.*

Originario: honorable Cámara de Representantes.

Autores: honorables Representantes *Felipe Fabián Orozco Vivas, Omar Flórez Vélez, William Ortega Rojas*, *Germán Varón Cotrino*, *Luis Felipe Barrios*, *Angel Custodio Cabrera*, *Oscar Wilchez Carreño, José Ignacio Bermúdez* y otros.

Ponentes: honorables Representantes *Pedro Obando Ordóñez, Jaime de Jesús Restrepo Cuartas.*

Publicación: PPD. ***Gaceta del Congreso*** número 651 de 2006.

III

Lo que propongan los honorables Representantes

El Presidente,

José Manuel Herrera Cely.

El Vicepresidente,

Héctor Faber Giraldo Castaño.

El Secretario,

Fernel Enrique Díaz Quintero.

Secretario:

Señor Presidente, me permito informarle que fueron invitadas para esta sesión, la doctora Evamaría Uribe Tobón y la doctora Gloria Elsa Ramírez, y se encuentran dentro del recinto.

Presidente:

Señor Secretario por favor abramos el Orden del Día, está el ponente del proyecto.

Secretario:

No se encuentra señor Presidente.

Presidente:

En consecuencia vamos a dar un receso de 5 minutos para que suba el señor Ponente, doctor Alonso Acosta que ya está llegando, sobre esta ley que estamos tramitando aquí en esta Comisión, vayan apremiando a los demás Parlamentarios para poder sesionar en el día de hoy.

Presidente:

Reiniciemos la sesión, señor Secretario sírvase llamar a lista.

Secretario:

Castro Caycedo José Fernando

Cotrina Néstor Homero

Galvis Romero Miguel

Granados Becerra Juan Carlos

Herrera Cely José Manuel

Naranjo Escobar Diego Alberto

Patiño Amariles Diego

Restrepo Cuartas Jaime de Jesús

Acosta Osio Alonso

Espinosa Calderón Yesid

Giraldo Castaño Héctor Faber

Gordon May Alberto

León León Buenaventura

López de Joaqui Gema

Obando Ordóñez Pedro

Paz Ospina Marino

Rodríguez Pinzón Ciro Antonio

Zambrano Erazo Bérner.

Secretario:

Sí señor Presidente, tenemos quórum decisorio.

Presidente:

En consideración el Orden del Día mencionado para el día de hoy, se abre la discusión, aviso que se va a cerrar, queda cerrado, lo aprueba la Comisión.

Secretario:

Aprobado señor Presidente.

Presidente:

Continúe con el Orden del Día.

Secretario:

Señor Presidente vamos a entrar a discutir el articulado del Proyecto de ley número 090 de 2006 Cámara.

Los honorables Representantes habían solicitado la presencia de la Superintendente de Servicios Públicos la doctora Evamaría Uribe Tobón y la Defensora Delegada de Derecho Colectivo, entonces señor Presidente con su venía al doctor Castro, si primero intervienen ellos o vamos a discutir el articulado.

Presidente:

En consecuencia, le damos la bienvenida a los funcionarios, vamos a discutir el articulado, si hay alguna inquietud que deben aclarar los funcionarios presentes para despejar algunas dudas del proyecto van a tener derecho, señor Secretario entonces ya se aprobaron algunos artículos.

Secretario:

Sí señor Presidente.

Presidente:

Qué artículos faltan por aprobar.

Secretario:

Estamos en el artículo 10 que quedó aplazado como se elige el Defensor Público, señor Presidente.

Presidente:

Entonces bien pueda doctor Alonso Acosta, quien es ponente del proyecto.

Honorable Representante Alonso Acosta Osio:

A ver Presidente, como yo apenas recibí la semana pasada una carta de la Superintendente de Servicios Públicos donde ella establece el tema de la inconstitucionalidad del proyecto, a mí me gustaría que de pronto diéramos un minuto a ese debate, porque no quiero que después también el debate se traslade a la Plenaria de la Cámara, me parece importante y fundamental, porque si dejamos de pronto ese tema para la Plenaria de la Cámara a mí me gustaría que la Comisión haciendo este debate aquí en la Comisión vaya unificada a la Plenaria de la Cámara cuando se vaya a dar el debate doctor José Fernando Castro en la Plenaria y no que de pronto algunos compañeros de la Comisión digan no, en la Comisión nunca se trató.

Pues es que ya hicimos la ponencia y todo, pero pues lógicamente la Superintendente en su documento establece el tema de la inconstitucionalidad.

Presidente:

Ella lo establece en lo que plantea.

Honorable Representante Alonso Acosta Osio:

No, ella lo plantea que el proyecto es inconstitucional, a mí me gustaría escuchar cuál es la posición, ya no en un escrito de unas cinco líneas, sino de pronto que la Superintendente plantee claramente aquí para entonces abrir el debate y definir si vamos a seguir discutiendo o no el proyecto de ley señor Presidente, me parece eso fundamental e importante, entonces yo creo que vale la pena pedirle y solicitarle a la Superintendencia que se pronuncie con el tema para ver entonces qué debate hacemos aquí los honorables Colegas, gracias señor Presidente.

Presidente:

Quiero aceptar la sugerencia de lo que dice el doctor Alonso Acosta, pero aclarándole a la Comisión que es mi obligación, que la Superintendente de Servicios Públicos, doctora Evamaría Tobón, únicamente da su concepto, ella no nos establece aquí inconstitucionalidades de absolutamente nada, eso es la Corte Constitucional, por lo tanto será un concepto respetable como tal, pero que no nos establece nada, bien pueda doctora Evamaría Uribe Tobón.

Doctora Evamaría Uribe Tobón, Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios:

Muchas gracias honorable Presidente, muchas gracias a todos por escuchar digamos algunos planteamientos en relación con el proyecto que ha hecho la Superintendencia de Servicios Públicos, básicamente el concepto y solamente nosotros damos conceptos en el sentido de análisis, digamos no obligatorios, porque obviamente las autoridades constitucionales son la última palabra en estos temas, pero la Corte Constitucional ya se ha pronunciado en varias oportunidades en relación con estos temas, básicamente es inconstitucional y voy apoyarme en sentencias de la Corte para el efecto de trasladar a particulares funciones que de conformidad con el artículo 370 de la Constitución Política son de competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos, el Congreso obviamente puede legislar sobre esos temas, pero se requeriría un acto legislativo de reforma constitucional porque no se puede crear una entidad u organismo distinto de la Superintendencia de Servicios Públicos para ejercer funciones de inspección, vigilancia y control y el proyecto del Defensor del Usuario propone funciones propias de inspección, vigilancia y control de las entidades que prestan los servicios públicos y tampoco puede atribuir esas funciones a un particular, hay varias sentencias, la Sentencia 599 de 1996 cuando hizo el examen de constitucionalidad del artículo 82 de la Ley 142, dice y me permito transcribir literalmente, ahora bien "si es la misma Constitución la que asigna al Presidente de la República, la tarea de ejercer el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que prestan servicios públicos domiciliarios actividades que debe realizar por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos mal puede la ley atribuir dicha potestad a una autoridad distinta".

También en la Sentencia 1190 de 2000 se pronunció la Corte Constitucional en relación con un punto similar; dice la Corte en este punto debe la Corte enfatizar que salvo el caso de la inspección y vigilancia de los Servicios Públicos Domiciliarios asignada por la Constitución al Presidente de la República, pero cuyo ejercicio debe realizarse a través de la Superintendencia de Servicios Públicos, artículo 370 de la Constitución Política, el Presidente puede para los demás casos tiene plena discrecionalidad para delegar sus funciones, excepto en el caso de la Superintendencia de Servicios Públicos, es decir, el proyecto en la forma como está planteado en la ponencia que conocimos, prevé una sustitución de competencias en materia de atención de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, dejándolas a cargo del Defensor del Usuario, al asignarlas así, como al ordenar los prestadores otras medidas correctivas, le está dando al Defensor del Usuario la posibilidad de ejercer actos de autoridad que van en contravía precisamente del hecho que ha creado la misma Constitución de la unidad funcional, tanto administrativa como de control de legalidad que en este caso cabe para el caso concreto de los actos de las empresas, está asignada a la Superintendencia de Servicios Públicos, entonces el mecanismo del recurso de apelación es un mecanismo de control funcional de defensa de los derechos de los usuarios y la guardia le corresponde a la autoridad que estaba asignada para la Constitución en materia de control para realizar este tipo de actos.

En este sentido también además ya de darle la función y digamos darle una capacidad de ejercer función de inspección y vigilancia a otro ente en este caso el Defensor del Usuario de carácter particular, de alguna manera escinde las facultades de vigilancia y control que tiene la misma Superintendencia por mandato constitucional y legal.

Igualmente, ya en el terreno del manejo doctrinal y del manejo jurisprudencial de las decisiones en relación con los derechos de los usuarios, solo los jueces y las autoridades jurisdiccionales pueden decidir sobre eso, pero en el terreno administrativo se crearían tantas decisiones y tantas doctrinas en el manejo de los recursos de los usuarios del silencio administrativo positivo del recurso de apelación, porque permanentemente cada caso que somete el usuario y las empresas a través del recurso de apelación implica el manejo de una posición doctrinada, si nosotros tantos defensores como posiciones doctrinales uno falla en una dirección, el otro en otra dirección en resolver el mismo recurso de apelación o los recursos similares de apelación o de silencio administrativo positivo; tendríamos un gran desorden de orden digamos doctrinal en el manejo de los reclamos del usuario, dando una gran inestabilidad jurídica a la defensa de los derechos de los usuarios, porque dependería de la interpretación particular que cada defensor del usuario haga de un caso sometido a su estudio, esta en el fondo es una función que la ley le atribuye a la autoridad administrativa y en el caso concreto de la Superintendencia fue la Constitución que se lo atribuyó.

Estamos entonces mencionando el artículo 369 de Ley 142, el artículo 62 de la Ley 142, crearon unos comités de desarrollo de función social, que los comités que realmente agrupan usuarios, suscriptores y que hacen una gestión de fiscalización y de apoyo a los intereses de los usuarios, también está la figura del Defensor del Pueblo que tiene unas funciones muy similares a las contenidas, si no todas, prácticamente excepto las que son propias de la Superintendencia tienen funciones de defensa del usuario en que están replicadas en el mismo proyecto, yo creo que ahí la Defensoría del Pueblo ha venido desarrollando un papel muy importante en este terreno que posiblemente amerita ser apoyado pero en el contexto de la misma Defensoría del Pueblo y no un instrumento paralelo, lo que sí, digamos fue la sugerencia que siempre hemos hecho a los honorables Congresistas en materia del Defensor del Usuario, el problema de la atención de los reclamos de los usuarios debe ser manejado de una manera más eficiente por las empresas de servicios públicos, entonces la figura habíamos eventualmente propuesto y que nos parece conveniente de pronto que se discutiera es que hay que reforzar y exigir en sede de la empresa un manejo adecuado oportuno y diligente de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, es ahí donde hay que fortalecer la acción, muchas empresas por iniciativa propia y sin necesidad incluso de ley han nombrado como asesores directos de gerencia defensores de usuarios que se encarguen de reportarles directamente al gerente anomalías y mal funcionamiento de las áreas comerciales de las empresas de los sitios donde se atienden las quejas y los reclamos de los usuarios.

Porque muchas veces funcionarios displicentes de las empresas no tramitan de manera adecuada a los usuarios en sus quejas y la alta gerencia de la empresa ni siquiera es consciente de los temas, entonces tenemos casos muy claros de empresas de agua y electricidad que contienen delegados de alta gerencia que hacen la función de defensor del usuario que reportan directamente a las gerencias y hacen una función de control de las propias áreas administrativas de las empresas de trámite de quejas y reclamos.

Existen otras razones ya no de orden constitucional, pero sí de orden de inconveniencia que si el honorable Presidente me permite podría rápidamente en 10 minutos.

Presidente:

Bien pueda.

Doctora Evamaría Tobón, Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios:

Básicamente con base en la ponencia que ustedes están discutiendo hicimos un cálculo del costo que significaría y está contenido actualmente en uno de los parágrafos propuestos, el costo que significaría nombrar defensores en otros municipios del país que no pudieran directamente ser nombrados por las empresas, calculamos que de acuerdo con los criterios del proyecto de ley serían 132 defensores y como está previsto incluso en el proyecto, pues ellos tendrían funcionarios a su cargo o personas calculamos cinco para efecto del cálculo, nos da 660 personas adicionales, con base en los costos de la Superintendencia calculamos que nombrar estos 132 defensores para que cubran todo de acuerdo con la propuesta cuesta 26 mil millones de pesos anuales que son equivalentes al 58% del funcionamiento de la Superintendencia y equivalentes al presupuesto total que incluye funcionamiento e inversión de 47% adicional, es decir, habría que aumentar recursos fiscales por 47% para cubrir los salarios y digamos poder hacer efectivo el nombramiento de estos 132 funcionarios, equipo asesor y que puedan solucionar las quejas de los usuarios, porque es tan costoso, porque el mecanismo más expedito es que sean las empresas con su recursos, las que resuelvan las quejas de los usuarios y las hagan de manera eficiente y es ahí donde hay que fortalecer la acción y el Congreso de la República puede ayudar muchísimo a fortalecer y a obligar a las empresas a que fortalezcan estas áreas de atención de reclamos y pueden ser con el nombramiento de sus asesores de alta gerencia que efectivamente se vuelvan unos guardianes en nombre de la gerencia del interés del usuario.

Pero desde el punto de vista fiscal a la Superintendencia le significaría un incremento del 47% y pasaríamos de un presupuesto de 55 mil millones de pesos anuales que es el presupuesto de la Superintendencia a un presupuesto alrededor de 81 mil millones de pesos, o sea, tiene impacto fiscal, no tenemos esos recursos y entraríamos en conflicto con las metas de ajuste fiscal que tiene el Gobierno, porque el costo de funcionamiento se dispara al 58% y ahí habría que intervenir en el aspecto parafiscal y ya nosotros no tenemos competencia como Superintendencia, es una decisión del Ministerio de Hacienda.

Yo les cuento, para nosotros ha sido muy difícil aumentar el presupuesto de la Superintendencia, prácticamente lo tenemos creciendo exclusivamente al ritmo de la inflación por instrucciones del mismo Ministerio de Hacienda y de Planeación Nacional, se nos ha dado instrucción de reducir personal, de eliminar sedes territoriales, las sedes territoriales fueron eliminadas por orden del Ministerio de Hacienda y Planeación Nacional dentro del contexto de la reforma del Estado con el ánimo de reducir los costos operativos de la Superintendencia, entonces esa es una historia que sucedió en el 2002 antes de que nosotros llegáramos allá, pero es un poco el mensaje, digamos del análisis que hacemos del proyecto, estas inquietudes hemos tenido oportunidad en varios escenarios de mostrarlas directamente con los señores ponentes y con el proponente el doctor José Fernando Castro, pero ante todo yo creo y rescato como muy positivo el proyecto.

El énfasis que hace en la Defensa del usuario, pero la mejor defensa en el usuario es reforzar la acción de las empresas para que hagan y cumplan con su labor, que es una obligación constitucional de las empresas, sustituirlo por una figura y darles ese rol a las empresas haría que ellas se descargaran del problema en el Estado, se descargaran en el defensor, se descargaran en la Superintendencia y empeoraran la atención que por Constitución y por ley deben hacer de las demandas de los usuarios, entonces la propuesta es muy respetuosa de enfatizar, fortalezcamos la acción de las empresas, obliguemos a su atención oportuna de los reclamos y obliguemos eventualmente con un asesor directo pagado por las empresas que fortalezca esta área, muchas gracias doctor.

Presidente:

A usted doctora Evamaría Tobón, a ver doctor José Fernando Castro, que es el autor del proyecto de ley.

Honorable Representante José Fernando Castro Caycedo:

Gracias Presidente, pues voy a decir unas breves palabras, porque me parece que lo que pueda opinar aquí la Defensoría del Pueblo pues es muy válido, dado que cuando yo tuve el honor de ser Superintendente de Servicios Públicos me vi obligado a firmar un convenio con la Defensoría del Pueblo para que nos ayudara a recibir quejas en las instalaciones de la Defensoría y la Defensoría carece de personas, la doctora Gloria Elsa nos puede informar el cúmulo de quejas y el número de funcionarios que tienen no solo para atender las quejas de servicios públicos sino de todos los derechos colectivos y del ambiente, pero centrándome un poco en lo que dice la señora Superintendente, primero, pues por fin la escuchamos señora Superintendente, el concepto que le entregaron al señor ponente pues a mí me agarra por la espalda porque a mí no me lo enviaron, no sé si se lo enviaron a los demás Representantes.

Hemos visto una gran actividad por debajo de la Mesa por parte de la Superintendencia, tratando de presionar a los Parlamentarios para que voten en determinado sentido, para que desechen este proyecto, inclusive para o boicotear también el proyecto de reforma a la Ley de Servicios Públicos, yo tuve la oportunidad de hablar con usted hace unos meses y usted manifestó que estaba totalmente en desacuerdo con el proyecto del Defensor del Usuario, porque usted considera que el usuario está muy bien atendido y que en Colombia no hay quejas, yo le puedo demostrar todo lo contrario, adicionalmente el señor Ministro Juan Lozano manifestó y el apoyo del Gobierno a este proyecto y adicionalmente hacer algunos comentarios, me parece muy bien que por fin se hable por encima de la mesa y no veamos a sus asesores acosando a los Parlamentarios, por ejemplo varios de ellos que votemos así, que votemos así, la semana anterior el argumento no era inconstitucional, la semana anterior lo que decía la Superintendente es que cómo íbamos a hacer nosotros para asignarle funciones judiciales a la Superintendencia que ya no podía, desconociendo por supuesto la Ley 446 del 98 que le asignó funciones judiciales a la Superintendencia de Industria y Comercio por competencia y protección al consumidor, la Superintendencia Financiera y de Sociedades para efecto de las actas de Asamblea de socios y las diferencias que surjan entre los mismos socios.

Pero adentrándonos ya en los argumentos que usted dijo doctora Evamaría, yo le envié a los honorables Representantes por correo electrónico un concepto muy fundamentado, podríamos darle lectura, es un concepto muy breve, en donde se destroza totalmente sus argumentos en materia constitucional, dado que si revisamos las funciones que le estamos asignando al día al Defensor del Usuario en la ponencia, pues no estamos asignando ningunas de control como usted lo dice y aquí se está diciendo que el Defensor del Usuario dice: Funciones: proponer las políticas y las medidas correctivas para la prestación de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con los usuarios, con el bien de procurar el mejoramiento continuo de la prestación del servicio y aquí sí acojo lo que usted dijo que dentro de la empresa procurar que los procedimientos por ejemplo la facturación sean correctos y no atropellen al ciudadano y eso va automáticamente en el número de las quejas, resolver dentro del término legal los recursos de apelación que los usuarios interpongan.

Al respecto le quiero decir doctora, usted está pagando 18 mil pesos por la resolución de un recurso a un particular y en el momento se tramitan aproximadamente 50 mil recursos por manos de particulares contratados por la Superintendencia, sin contar con la nómina paralela que tiene la Superintendencia y que en muchas ocasiones está nutriendo de un fondo empresarial que se llama que son los excedentes de aportes de las empresas en los años anteriores, pero adicionalmente entre las funciones, será efectividad del silencio administrativo positivo cuando los prestadores de servicios públicos no lo hicieren conocer de las quejas y reclamaciones elevadas por los usuarios con fundamento de haber seguido un trámite respetuoso, negligente o no ajustado por parte de los prestadores de servicios públicos, representar a los usuarios para que se sancione el prestador de servicios públicos necesariamente a quienes cometan la falta, mediar las peticiones colectivas formuladas por los prestadores de servicios públicos o las autoridades del sector, denunciar las irregularidades en la prestación del servicio, en fin, todas estas funciones que no es cierto que las tenga únicamente la Superintendencia, dado que como usted reconoció algunas las tiene la Defensoría del Pueblo, pero también tienen allí la Contraloría General con el control de gestión de diferentes sectores de servicios públicos que son de propiedad del Estado.

Pues bien, yo considero, el fortalecimiento de la defensa de los derechos de los usuarios que hoy de alguna manera lo hacen los vocales de control pero no lo pueden hacer con prontitud, con eficacia dado que estos pobres hombres los lanzó la ley a prestar un servicio a unas empresas pero carecen de cualquier tipo de presupuesto, es más no tienen ni siquiera dónde sesionar, dónde ponerse de acuerdo para poder adelantar esa defensa.

Con respecto a los costos, usted se preocupa doctora de que se saquen las metas del gobierno, yo le preguntaría, la Superintendencia qué hizo en la Comisión de Regulación de Energía hace dos meses cuando le aumentaron a los más pobres el gas líquido propano el 15% con presencia de la Superintendencia, y el Plan de Desarrollo habla que los servicios públicos a los estratos 1 y 2 no pueden subírsele más allá del IPC, el artículo que estamos proponiendo que continúe en este nuevo Plan de Desarrollo, de todas maneras allí se atropelló a los más pobres, le hemos pedido al señor Presidente de la República que miremos a ver qué pasa con las Comisiones de Regulación y qué pasa con la voz que tiene la Superintendencia y tiene allí el Ministro de Minas y porque ahí sí no se piensa en los costos, porque le toca a los más pobres, a los que no tienen voz, a los que nadie defiende y que efectivamente están pagando esos servicios e insisto en lo que siempre he sostenido porque es cierto y hay millones de familias en Colombia que pagan más en servicios públicos que en la comida de sus hijos.

Pues bien, yo pienso señora Superintendente que la respuesta jurídica y constitucional a sus argumentos está aquí, la tienen todos los Representantes, si el señor Presidente quiere le damos una lectura porque no quisiera omitir partes.

Sobre la constitucionalidad de la figura del Defensor del Usuario de los Servicios Públicos Domiciliarios, afirma la Superintendencia y esto lo digo porque me lo contó un Parlamentario nunca me lo manifestó la Superintendencia ni el documento que tiene el doctor Acosta me fue entregado a mí, pero con ayuda de alguno de los compañeros me pude poner las pilas y si no aquí me estarían dando en la cabeza, porque las peleas aquí por parte de la Superintendencia se están dando por debajo de la mesa, de la figura del Defensor del Usuario objeto del Proyecto de ley número 090 de 2006 Cámara, es inconstitucional, porque la función de control y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios constitucionalmente corresponde ejercer al Presidente de la República por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos, artículo 370 y la Constitución Política, de manera que no podría cumplir funciones de esta naturaleza otra entidad, el argumento de la Superintendencia de Servicios Públicos contiene varios errores como se demuestra a continuación:

Primero: El defensor del usuario no cumple funciones de control, puede verse que la mayoría de las funciones del Defensor del Usuario se resumen en la posibilidad de presentar los intereses de los usuarios en diferentes instancias por distintas vías, por ejemplo la proposición de medidas correctivas o recomendaciones para una mejor prestación de servicio, la representación de los usuarios ante las autoridades competentes para que sancionen a las empresas o a sus empleados por faltas relacionadas con los clientes que es diferente a resolver o sancionar, en las peticiones colectivas con el fin de encontrar soluciones oportunas y evitar que las controversias trasciendan a otras instancias, con mayores costos para las partes y la sociedad en general y denunciar o solicitar la imposición de multas a las autoridades competentes ante las infracciones cometidas por las empresas.

Sin embargo, para la Superintendencia surgen algunas dudas respecto de otras funciones como serían las que corresponden a los numerales 3, 4 y 8 que se transcriben a continuación:

Tres: Resolver dentro del término legal de los recursos de apelación que los usuarios interpongan contra las decisiones de la empresa de servicios públicos de conformidad con el procedimiento señalado en la presente ley, ordenando las medidas correctivas a que haya lugar.

Cuarta: Ordenar la efectividad del silencio administrativo positivo cuando el operador no lo hiciere directamente e informar de este hecho a la Superintendencia de Servicios Públicos.

Octava: Ordenar las medidas correctivas necesarias para la adecuada protección del usuario, tales como la devolución de las sumas que se hayan pagado en exceso, reconexión del servicio, modificación del contrato, inaplicación de las cláusulas abusivas y todas las demás tendientes a garantizar la efectividad de sus derechos.

Para resolver esta inquietud es necesario remitirse a un antecedente jurisprudencial que revisa el mismo tema en relación con el Defensor del cliente para el sector financiero, la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1150 de 2003 revisó esta figura e hizo las siguientes precisiones:

Estamos en el punto 10, "la facultad esencial del Defensor del cliente de resolver quejas individuales es, para todos los efectos distinta a la inspección y vigilancia, pues no tiene la competencia expresa para imponer sanciones ni para declarar responsabilidad administrativa. Por el contrario, su función se restringe a la de ser vocero de los usuarios ante las entidades vigiladas y a la de conocer y resolver las quejas relacionadas con la prestación de los servicios.

Es posible que el error de la Superintendencia se origine en la Sentencia C-263 de 1996, que revisó la competencia de esa entidad para resolver en apelación los recursos de los usuarios, dijo la Corte en esa oportunidad:

"El conocimiento de recurso de apelación por la Superintendencia no resulta por lo dicho ajeno a las facultades de control, inspección y vigilancia porque estas pueden perfectamente aunarse con la que concierne al régimen de protección de los derechos de los usuarios. En efecto, las normas acusadas institucionalizan una forma de control funcional que se ejercen sobre los actos de las empresas y entidades prestatarias de servicios públicos domiciliarios, que implica un poder de revisión o reexamen de las decisiones adoptadas por estas con el fin de verificar si dichas decisiones se ajustan o no a la legalidad, esto es, al marco normativo que debe acatar, el cual está constituido por la Constitución, la ley, las regulaciones generales del Gobierno sobre la administración y control de su eficiencia, las disposiciones regionales o locales que se hayan expedido sobre tales servicios y los reglamentos internos del servicio, adoptados por las entidades prestadoras de este, e igualmente a las estipulaciones del respectivo contrato.

Sin embargo, el sentido que quiere dársele a la sentencia no corresponde fielmente al pensamiento de la Corte, pues lo que se sostiene en la providencia es que el recurso de apelación aúna la función de control con las funciones que conciernen al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, de manera que son funciones distintas aunque se complementen.

En consecuencia, el recurso de apelación no es propiamente un mecanismo de control sino de protección del consumidor. De hecho es común que la función de control se ejerza mediante actuaciones administrativas o investigaciones tendientes a establecer el incumplimiento de las normas a las que están sujetas las empresas para la prestación del servicio de las cuales podría derivarse una reparación para los usuarios cuyos derechos hayan sido vulnerados sin que para efecto de la revisión deba hacerse caso como ocurre con el recurso de apelación.

Segundo: El proyecto de ley se ajusta a los parámetros citados por la Corte Constitucional: Como ya se mencionó la Corte Constitucional respaldó la constitucionalidad de la figura del Defensor del Cliente del sector financiero, existe, como lo podemos ver en el día de hoy todas las instituciones financieras. Las consideraciones realizadas por el Alto Tribunal en esta oportunidad, sirven de parámetros al Proyecto de ley número 090 de 2006 Cámara, como se demuestra con la lectura de algunos apartes de la Sentencia C-1150, en paralelo con los artículos del proyecto, la Corte, señala:

Alcance de la figura del defensor del cliente: teniendo en cuenta las normas que regulan lo concerniente al Defensor del Cliente la Corte reitera lo siguiente: no es posible trasladar las funciones administrativas de control y vigilancia a las entidades financieras propias del Presidente de la República en un particular, tampoco es viable jurídicamente reconocer que el defensor del cliente como un ente particular, tiene facultades imperativas con las entidades vigiladas por la Superbancaria, finalmente tampoco es admisible desde el punto de vista constitucional aceptar que la competencia para resolver quejas sea una competencia paralela o una prolongación de las decisiones de la Superbancaria. Ello es consecuencia necesaria del carácter que la ley le ha dado a la figura del defensor del cliente de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria, una lectura de las normas se refería a esta materia demuestra lo afirmado.

a) Respecto al primer punto, se reitera que la misma providencia ya ha reconocido que la facultad esencial del defensor del cliente (resolver quejas individuales) es, para todos los efectos, distinta a la de inspección y vigilancia, pues no tiene la competencia expresa para imponer sanciones y para declarar responsabilidad administrativa, conforme al pensamiento

de la Corte Constitucional el defensor del cliente constituye un mecanismo de autorregulación mediante el cual las empresas trasladan a una instancia independiente e imparcial la facultad de resolver sus diferencias con los usuarios, al respecto la Corte señala lo siguiente:

En primer lugar, el defensor del cliente, no desempeña ni puede desempeñar funciones administrativas. En este sentido, tanto la atribución de competencias como el ejercicio de las mismas debe entenderse en el marco de la naturaleza propia del defensor del cliente, esto es, como labores características de un ente de carácter particular el cual no cumple ninguna función pública y que, por tanto, no adelanta funciones de control o de vigilancia de las entidades privadas o públicas en las que desarrolla su gestión. Esta interpretación se sigue de las disposiciones de la ley, en tanto ella define el origen, financiación y funciones del defensor del cliente, así el artículo 24 de la ley demandada establece que el defensor del cliente es un vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución que actúa con independencia frente a los organismos de administración de las entidades vigiladas por la Superintendencia y que es designado por la Asamblea General de socios o de asociados de cada institución vigilada.

Anota este mismo artículo que sus funciones son claras y taxativas, pues establece "que no podrá desempeñar la función distinta a la aquí prevista", incluso la ley establece sanciones para el defensor del cliente, pues determina que este podrá ser sancionado por el incumplimiento de las obligaciones que le son propias, eso lo tenemos también en el defensor del usuario que son propias, lo cual obviamente incluye tanto insuficiencias, como excesos en su actuación.

Señor Presidente, el concepto ya vamos en la mitad si quiere lo terminamos, yo quiero llevarle un mensaje de tranquilidad a los honorables Representantes, de que ya existe un defensor del cliente, porque nos vamos a poner a que defendamos a los usuarios, que nadie los está defendiendo y están siendo atropellados, que ninguno de ustedes me podrá decir que en su departamento no ven a diario los atropellos que suceden con las tarifas de servicios públicos por la atención de los usuarios y por la continuidad en el servicio y estaríamos pienso yo, yendo contra la realidad, siendo más responsables con nuestras comunidades de aceptar los argumentos de la señora Superintendente que en mi criterio no son más que un celo de ceder algunas de las funciones que parcialmente viene cumpliendo, gracias señor Presidente.

Presidente:

En consecuencia vamos a escuchar a la doctora Gloria Elsa Ramírez, Defensora Delegada en los Derechos Colectivos.

Doctora Gloria Elsa Ramírez, Defensora Delegada en los Derechos Colectivos:

Gracias Presidente, muy buenos días, para la Defensoría del Pueblo es muy importante, reconoce y destaca la necesidad de crear la figura del Defensor del Usuario, no hay duda sobre la necesidad de contar con una figura como la del Defensor del Usuario, si nosotros revisamos las distintas estadísticas encontramos que por ejemplo ante la Superintendencia de Servicios Públicos durante el año anterior se presentaron 72 mil solicitudes para resolver recursos de petición y lograr la efectividad del silencio administrativo positivo, la mayoría de las solicitudes fueron resueltas favorablemente para el usuario, esto que quiere decir, que definitivamente no tenemos un esquema de prestación eficiente de los servicios públicos en el país, como hay una falta de prestación eficiente en la mayoría de los servicios públicos en el país, es necesario crear unos esquemas de control de seguimiento de vigilancia, de veeduría, así sea veeduría ciudadana también, encontramos que la mayoría de esas decisiones en un informe de la misma Superintendencia, las mismas decisiones que toma la Superintendencia de Servicios Públicos no son acatadas por las empresas, en un informe que tiene la Superintendencia decía que más o menos se acataba el 20% de los años anteriores y ya en el año 2006 se habla de que un 30% de las decisiones son tratadas por parte de la empresa.

De otro lado encontramos que muchas veces no se presentan quejas, sencillamente porque ya han aguantado o se han cansado con la comunidad de presentar quejas y reclamos, de hecho en una encuesta que hizo la Defensoría del Pueblo al Personero Municipal en el año 2005, encontró que uno de los grandes problemas en el tema de los servicios públicos es que la gente no conoce lo que debe hacer en relación con el debido proceso el derecho a la defensa y lo que tiene que ver con los requisitos para la presentación de las quejas, si bien es cierto la Defensoría del Pueblo cumple una función como defensor de los derechos de los usuarios, encontramos que el número de quejas que ellos presentan ante la Defensoría del Pueblo son muy pocas, en el año 2005 presentaron solamente 430 quejas y en el año 2006 415 quejas, una de las posibles dificultades es que solamente estas quejas se reciben a través de las 35 regionales y seccionales que están en las capitales y departamentos.

El otro tema es que recurren a la Defensoría del Pueblo como última instancia, es decir, cuando ya agotaron la instancia de personero, de la empresa, de la Superintendencia de Servicios Públicos como última instancia recurren a la Defensoría del Pueblo y ahí encontramos que gran parte de la solicitud de los usuarios tiene que ver con la asesoría y orientación, por ejemplo para la interposición de mecanismos judiciales de protección como es el caso de las acciones populares, revisado el registro de acciones populares de la Defensoría del Pueblo encontramos que desde el año 99 a la fecha se han presentado y fallado 5.993 acciones populares; de las cuales 1.388 han sido por el tema de servicios públicos, es decir, el 23% de todas las acciones populares relativa de los derechos colectivos, el 23% que es un porcentaje significativo tiene que ver con las acciones populares, pero normalmente cuando vemos que solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo o recurren a mecanismos como la acción popular tiene que ver con problemas macro, es decir, estamos hablando de un problema de prestación de servicio a una comunidad o incluso a toda una ciudad o un departamento o como en el caso de la solicitud que en su momento hicieron los usuarios de la Costa Atlántica requirieron la intervención de la Defensoría del Pueblo sobre la inadecuada prestación del servicio de energía en los siete departamentos de la Costa Atlántica, en ese sentido vemos que es y sigue siendo indispensable contar con una figura que pueda atender en forma eficaz y en forma oportuna los reclamos de los usuarios.

La señora Superintendente de Servicios Públicos planteó la posible inconstitucionalidad de la creación de la figura del Defensor del Usuario a la luz del artículo 370 en la Constitución Política, si bien es cierto que no se puede delegar y entregar a terceros y menos a particulares funciones que son propias de la Superintendencia de Servicios Públicos, viendo la importancia y la necesidad de crear una figura como es la del Defensor del Usuario, el Defensor del Usuario bien podría dentro del esquema con la estructura institucional de la Superintendencia de Servicios Públicos o de la Defensoría del Pueblo, ahora, una de las mayores solicitudes que hacen los usuarios tiene que ver con la solicitud y para que se atiendan recursos de apelación y también para que se haga efectivo el silencio administrativo positivo, estas dos funciones, si el Defensor del Usuario estuviera dentro de la Defensoría del Pueblo no lo podría hacer, porque la función de la Defensoría del Pueblo es la de promover, defender y todos los derechos humanos, en ese ámbito de competencia no podría entrar a resolver recursos de apelación, ni hacer efectivo el silencio administrativo positivo en cuyo caso tendría que estar la figura del Defensor del Usuario dentro del esquema institucional de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Quiero hacer mención que además la Defensoría del Pueblo, tiene dentro de su naturaleza y misión constitucional la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos, también tiene una serie de limitantes, de hecho como les mencionaba las quejas son recibidas a través de los Defensores Regionales y Seccionales, la planta de la Defensoría del Pueblo es solamente de 430 personas, en algunas seccionales solamente hay una persona o dos y en la Defensoría Delegada para los derechos colectivos y del medio ambiente que es donde trabajamos todos los temas de carácter macro, no cuento sino con un funcionario para atender los cinco servicios públicos en todo el país, por eso hemos tenido que recurrir a un mecanismo para poder focalizar y lograr un mayor impacto en ejercicio de la magistratura moral del Defensor del Pueblo, nosotros hacemos investigaciones y expedimos resoluciones defensoriales con el propósito de que se resuelva la problemática en la prestación del servicio público a un gran número de personas.

Les comentaba el caso por ejemplo de los siete departamentos de la Costa Atlántica, en el caso de energía, la prestación inadecuada de acueducto, alcantarillado y aseo en el caso de San Andrés, estamos realizando unas mesas interinstitucionales de seguimiento, eso requiere también mucho tiempo y mucho esfuerzo, así mismo nosotros a través de los defensores públicos en el programa administrativo de las regionales y seccionales asesoramos

y apoyamos y presentamos acciones populares y de grupo, incluso otros mecanismos judiciales de protección como el caso de tutela, en el caso de derecho a la defensa y el debido proceso.

Por estas razones vuelvo a mencionar que es necesario la creación de la figura del Defensor del Usuario, creo que tendríamos que mirar cuál debe ser ese esquema ideal para que se logre la efectividad y se resuelvan oportuna y eficazmente las peticiones de los usuarios, muchas gracias.

Presidente:

A usted muy amable doctora Gloria Elsa Ramírez, a ver, le agradecemos a los funcionarios sus conceptos, nosotros venimos hacer lo nuestro, a legislar, en consecuencia señor Alonso Acosta Osio, como ponente bien pueda.

Honorable Representante Alonso Acosta Osio:

Gracias Presidente, bueno yo quería que esta discusión se diera para que hubiera claridad en el tema, sobre todo lo que a mi colega y también ponente del proyecto el doctor Bérner Zambrano, también le preocupaba la inquietud del tema de la inconstitucionalidad del proyecto y al respecto me quiero referir a tres puntos nada más para probar en esta Comisión y en eso pues estoy convencido de que el proyecto de ley no es inconstitucional en eso difiero con la Superintendencia de Servicios Públicos, porque hay algo muy claro, si bien es cierto se dice que el artículo 370 dice que corresponde al Presidente a través de la Superintendencia de Servicios Públicos señalar las políticas de administración y el control de los servicios públicos para que a través de la Superintendencia se haga el control, la inspección y vigilancia, el artículo 369 oigan lo que dice:

La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el Régimen de su Protección el Defensor del Usuario y su forma de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio, o sea, la misma Constitución también señala muy taxativamente en su artículo anterior el 369 que la ley determinará deberes y derechos de los usuarios y también un régimen de su protección y la forma de su participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio, creo que eso ya hay que modificarlo porque también debe ser de las privadas, no solamente de las estatales, creo que ahí ya la Constitución se nos quedó un poquito corta, pero avanzo más y voy para el segundo punto.

Como yo siempre y ustedes me han visto le pregunto a todo el mundo qué piensa de los proyectos de ley que se presentan, aquí tengo una posición diferente de la CRT, de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, no solo eso sino que la CRT nos pide a los ponentes que por favor que hoy hay servicio de telecomunicaciones que no son servicios públicos domiciliarios, que ojalá ampliáramos la ley a esos servicios que no son domiciliarios por la cantidad de usuarios que hoy existen en la telefonía móvil que está reemplazando a través de los servicios de Internet de la misma telefonía móvil, lo que es la telefonía fija que es la que está denominada como servicio público domiciliario, miren inclusive dice: lo anterior demuestra que existe un elevado número de usuarios que hacen uso de algunos servicios públicos que por su naturaleza de no domiciliarios no deben ser tratados de manera inequitativa por lo menos en cuanto a la protección de los derechos se refiere y nos pide que este proyecto de ley debiera ampliarse a la protección de esos derechos de esos usuarios, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y no solo se queda corto en eso sino que además dice que ellos han hecho un estudio que dice el defensor del usuario una propuesta de solución alternativa de conflicto para los usuarios de Telecomunicaciones y contratan un estudio que tengo yo aquí, nos están pidiendo inclusive que hagamos una ley para el defensor del usuario de los servicios públicos de Telecomunicaciones, incluido el de telefonía fija como el de telefonía no fija, el de los servicios de los usuarios, Internet, porque en esos sectores no se ve y al efecto este estudio, este documento de enero 19 de 2004, que lógicamente es un estudio que contrata, nos presenta pues ya lo dijo el doctor José Fernando Castro donde habla del defensor y cliente financiero, el cual está creado en el numeral 4.2 del artículo 98 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y entonces dice:

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria deberán contar con un defensor de clientes cuya función será ser vocero de los clientes, usuarios de la respectiva institución, así como conocer y resolver las quejas de estos relativos a la prestación de los servicios.

Pero yo quiero traer dos casos más interesantes, que quiero que los conozcan, la Defensoría del Cliente de ETB, fue creado mediante una directiva interna de septiembre 25 de 2001 ¿y cuál es la misión? hacer realidad los propósitos de responsabilidad social empresarial y restablecer el equilibrio cliente-empresa, mediante la atención de aquellos casos que se han vuelto críticos tanto para la empresa como para el cliente.

Igualmente genera el desarrollo de proyectos de interés entre la ETB y las comunidades organizadas, vea lo que hace el defensor del usuario del cliente en la ETB y no solo eso sino que dice cuáles son los programas, calidad hacia el cliente, lasos entre los vocales de desarrollo y control social, participación ciudadana, ciudadanos organizados, entonces piense todo lo que hace, pero quiero citarle otro caso, el Defensor del Cliente de Codensa, surge el 24 de julio de 2001 como una herramienta para manejar la calidad del servicio, los procesos internos, las relaciones interinstitucionales con la comunidad y como instancia de solución de conflictos entre el cliente y la empresa, en desarrollo de contrato de suministro de servicios públicos de energía domiciliaria y oigan esto, el defensor del cliente en Codensa en los dos últimos años, dice como un aspecto importante merece destacarse el número de asuntos resueltos por el defensor del cliente en los últimos dos años, los cuales en muy alto porcentaje han sido a favor del usuario.

En el año 2002 de 965 casos, 63.52% se resolvieron a favor del cliente y 36.48% a favor de Codensa, es lo mismo que decir ya nosotros hemos creado ley para concluir defensores de usuarios, el artículo 11 de la Ley 335 del 96 que modificó doctor Marino Paz la Ley de Televisión ahí creamos el defensor del usuario del televidente y saben qué hicimos, colocamos: los operadores privados del servicio de televisión deberán reservar el 5% del total de su programación para presentación de programas de interés público y social, uno de estos espacios se destinará a la defensoría del televidente, el defensor del televidente será designado por cada operador privado del servicio de televisión y ustedes ven hoy el buen servicio que presta al defensor del televidente que sale en cada uno de esos canales.

Entonces yo creo, pienso que el tema de la inconstitucionalidad está superado dentro de este proyecto de ley:

Primero, lógicamente difiero con mucho respeto de la Superintendencia, porque el artículo 369 habla de la protección a los usuarios de los servicios y que mediante ley se puede reglamentar y el defensor del usuario es parte del régimen de protección al usuario de los servicios públicos.

Segundo, ya vemos cómo dos empresas que se metieron en el trabajo de hacer el ISO 9000 y se metieron en todos esos procesos de calidad, hoy tienen un defensor del usuario con excelentes resultados y adicionalmente eso podemos ver más todavía, porque la ley y la Constitución fue muy clara cuando dijo créase la Comisión Nacional de Televisión para que vigile, controle, supervise todo lo que tiene que ver con el servicio público de televisión y sin embargo obligamos a crear el defensor del usuario del televidente, entonces yo creo que está muy claro conceptualmente el tema de la Constitucionalidad de este proyecto de ley, teniendo en cuenta, no solamente estos antecedentes, sino norma como el Estatuto Orgánico Financiero donde se crea también avalado por el mismo Gobierno, entonces ya hay una serie de experiencia que demuestra la necesidad de este proceso, ahora qué genera por costo, pues lógicamente que los tiene que generar como lo genera en Caracol, porque tienen que dedicar un espacio a su programa y pagar unos funcionarios, como lo genera en el sistema financiero o a las empresas financieras, como lo genera en todos los sectores en donde hay un defensor del usuario, al contrario pienso que debemos después de esto doctor Castro, doctor Bérner Zambrano, queridos colegas en ir pensando en crear la ley del Defensor del Usuario para el servicio de telecomunicaciones que no sea domiciliaria, hay que pensar, ya nos lo está pidiendo la CRT en una carta que nos manda y ustedes saben todos los abusos que hay en el tema de telefonía móvil y los problemas de los usuarios para hacer reclamos de esos servicios, aquí hemos hecho y le consta al doctor Marino Paz los grandes debates para controlar, hemos citado aquí a la telefonía móvil con la CRT, en donde hemos hecho debates sobre los abusos que ha habido en esta materia de la telefonía móvil del servicio del Internet.

Entonces, yo creo que pues lógicamente esto no está afectando el presupuesto en ningún momento de la Superintendencia de Servicios Públicos, porque las empresas prestadoras de servicio tienen que garantizar en su presupuesto los dos o tres funcionarios que se requieren y pagarles sus sueldos para ejercer la Defensoría del Usuario, nosotros estamos hablando que lógicamente en las empresas de menos de 50 mil usuarios y que podemos entrar a estudiar el caso, puede hacerse regionalmente un usuario

y ese sí sería a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos, pero eso ya se está planteando porque no podemos darle a unas empresas de servicios aumentarle el costo para que se lo trasladen al usuario, porque esas empresas no tienen la capacidad de hacer ese proceso y no podemos nosotros entender que en unos municipios tan pequeños podamos nosotros incluir esas partidas en esas empresas de servicios que vayan a generar un alza en el servicio público domiciliario que se presta, entonces decimos ahí en la ley, en los municipios que tengan una cobertura inferior a x número de usuarios que podemos seguirla discutiendo, entonces se podrán asociar 5, 6, 7 empresas para tener un defensor del usuario, pero ese usuario sí lo paga la Superintendencia de Servicios Públicos.

Entonces yo creo que más bien nos debemos basar en esa discusión, entonces creo señor Presidente que de esa manera está sustentando el tema de porqué pienso particularmente que la inconstitucionalidad no se está dando en este proyecto de ley, que en ningún momento se está afectando, lógicamente el bolsillo de los usuarios de los servicios públicos, porque eso es parte de lo que nosotros estamos trabajando aquí, para que se garantice si hay que corregir algo para que eso quede taxativamente lo corregimos, pero pienso que de esa forma vamos nosotros a garantizar como existe hoy en Codensa y en ETB con unos resultados excelentes el defensor del usuario como una figura importante para que las empresas que prestan el servicio público entiendan que tienen una responsabilidad social dentro de ella misma, gracias Presidente.

Presidente (honorable Representante Héctor Faber Giraldo Castaño):

Tiene el uso de la palabra el otro ponente el doctor Bérner Zambrano Erazo.

Honorable Representante Bérner Zambrano Erazo:

Gracias señor Presidente, en primer lugar yo sí quiero aclarar que no he recibido ninguna clase de acoso, ni por la Superintendente, ni por ningún asesor, yo no sé los demás Parlamentarios, pero yo personalmente ninguna clase, ni siquiera me han insinuado cómo vote, o cómo no vote, qué artículo vote o qué artículo no vote, esa es la primera aclaración que quiero hacer.

En segundo lugar la voluntad de esta Comisión ha sido la de sacar este proyecto adelante, ha sido la voluntad y nadie puede tener la menor duda de la importancia de la creación de la figura del defensor, yo creo que la dificultad surge cuando el propio autor modifica el artículo de quién debería nombrar al defensor del usuario que propuso que el defensor del usuario lo deberían nombrar las empresas, entonces manifestaba en aquel momento el objeto, la importancia del proyecto era la independencia del defensor del usuario y para qué si el defensor del usuario iba a ser nombrado por las empresas, que teníamos las experiencias de que los revisores fiscales, los auditores, es muy poco el papel que hacen, porque son nombrados por las mismas empresas, ellos deberían cumplir muchas funciones y no las cumplen porque donde los aprieten los cambian; así de fácil, entonces doctor José Fernando Castro, esas aclaraciones iniciales que la verdad es que el proyecto ya hubiera salido si no hubiera sido porque usted mismo presentó 17 modificaciones al proyecto sin que nosotros los Parlamentarios conociéramos las proposiciones, no las conocía yo como ponente, pues yo creo que los demás tampoco las conocían.

Entonces yo creo que a la gente hay que aclararle que el estancamiento del proyecto se presenta por eso, mas no por acoso; en honor a la verdad, por parte mía, le pregunto a Diego que si a él lo han llamado y me dice que no, le pregunto al otro Parlamentario y me dice que no lo han llamado y ahí entonces que el proyecto sí es importante, pero miren si a nosotros nos dicen esté proyecto va a tener un costo de 26 mil millones de pesos, uno lo mínimo que debe hacer es preguntar de dónde van a sacar la plata, 26 mil millones de pesos, si el presupuesto de la Superintendencia que, entre otras, aquí también se contradicen, dicen que son 30 mil y yo oí decir que 50 mil, entonces yo no estoy para defender la Superintendencia que siempre he sido un crítico de la Superintendencia, siempre he sido un crítico y entonces lo que queremos es que el proyecto salga bien, lo que queremos es que el proyecto no lo vaya a torpedear por algunas cosas de inconstitucionalidad, si le metemos unos gastos y le decimos a la Superintendencia que lo realice va a tener problemas, de por sí ya los tiene porque funcionan con unos recursos que le dan las mismas empresas, así funciona la Superintendencia, las mismas empresas que vigilan ellas son las que le dan la plata.

Yo quisiera que la Superintendencia funcione con presupuesto propio del Gobierno Nacional, no con presupuesto ahí que le dan las empresas que ellos mismos vigilan, así tampoco me gusta la Superintendencia a mí; pero bueno, así fue creada y qué podemos hacer, entonces yo creo que superada la parte de la inconstitucionalidad que a mí me manifestaron que en las proposiciones estaba superaba porque yo planteé en el pasado debate que le dimos a este proyecto de esa inconstitucionalidad y que poco a poco íbamos, yo quise leer el documento de la Superintendencia, yo lo quise leer aquí, ahí debe estar la constancia, que a nadie creemos que se lo haya saltado con este informe de la Superintendencia, me manifestaron que era poco a poco, que era por proceso, entonces así lo hemos venido realizando, ya entramos al artículo 10 que era de quién nombraba al defensor, quién lo nombraba y eso nos frenó, yo insisto personalmente si las empresas nombran al defensor del usuario, el proyecto pierde la razón de ser, ese es el primer punto de orden que deberíamos ponernos de acuerdo, escucho yo a la doctora Elsa manifestar que el defensor podría hacer parte de la estructura de la Superintendencia, si le entendí no, no de la Defensoría del Pueblo, sino de la estructura, ahí tengo yo también mis preocupaciones al depender de la estructura de la Superintendencia, pero claro que tenemos que tener las preocupaciones y qué bueno sería que entre todos lo solucionemos.

Ahora le vamos a dar unas responsabilidades a unas empresas privadas, les vamos a decir ustedes cancelen al defensor del usuario, entonces tenemos el proyecto, no hay un solo Parlamentario, estoy convencido, un solo Parlamentario que se vaya a oponer al proyecto, pero sí queremos que el Gobierno no nos lo vaya a objetar por ningún punto y qué mejor que con los conocimientos de la Defensoría, con las aclaraciones de la Superintendencia y con los aportes de los Parlamentarios, entre todos, sin afanes, dijimos en el pasado debate, sin acelerarnos pudiéramos sacar el proyecto adelante y estoy convencido que lo vamos a sacar, yo señor Presidente quería hacer esas aclaraciones y anunciando una vez más, estoy totalmente de acuerdo con el proyecto, con la creación de la figura del defensor, totalmente de acuerdo; pero sí en unos artículos tenemos que seguir debatiéndolos y poniéndonos de acuerdo, gracias.

Presidente:

Muchas gracias doctor Bérner Zambrano, tiene el uso de la palabra el doctor Buenaventura León.

Honorable Representante Buenaventura León León:

Muchas gracias señor Presidente, con un cordial saludo a los funcionarios que hoy nos acompañan y de una manera muy concreta yo creo que aquí hay dos temas fundamentales en este momento señor Presidente y colegas, primero definir si hay impacto fiscal o no, el tema se superaría inclusive para segundo debate si es que lo hay, en mi concepto no lo hay, para que los ponentes hagan el correspondiente ejercicio ante el señor Ministro de Hacienda y el otro que indudablemente debe resolverse ante todo es el de la inconstitucionalidad, porque lo plantea la Superintendencia sin argumentos, me parece muy simple el escrito de la Superintendencia sobre la inconstitucionalidad, porque solamente dice que de acuerdo con el artículo 370, corresponde a la Superintendencia ejercer las funciones de control y vigilancia, es lo único que dice; no dice nada más y la verdad que sí es muy difícil poder uno tomar un juicio sobre constitucionalidad cuando aquí uno de los ponentes nos ha mencionado el artículo 369 de la Carta Política sobre los deberes y los derechos de los usuarios que los determina las leyes, eso es lo que estamos haciendo con este proyecto el régimen de protección y sus formas de participación.

Yo aquí tendría dos preguntas muy concretas, no sé si para el autor, para los ponentes o para la Superintendencia, que nos podían dilucidar un poco el tema de la inconstitucionalidad que a mi parecer no creo que el proyecto de ley tenga vicios de inconstitucionalidad, pero sí quiero hacer dos preguntas muy concretas, la primera de estas funciones que enuncia el artículo 8º, cuáles son de inspección y vigilancia, ya lo mencionó el autor del proyecto, el numeral 1, proponer a las empresas a las autoridades competentes las políticas y medidas correctivas, hacer las recomendaciones, me voy a saltar el numeral tercero, ordenar la efectividad del silencio administrativo, conocer de las quejas, mediar de las peticiones, denunciar las irregularidades, ordenar las medidas correctivas, inicialmente yo no veía ahí funciones de inspección y vigilancia, pero sí quisiera que sobre el numeral 3, resolver dentro del término legal los recursos de apelación de los usuarios, se me diga o se me trate de deslindar en mis humildes cono-

cimientos no sé si ahí de pronto estaríamos entrando al campo exclusivo y privativo de la Superintendencia.

Entonces la primera pregunta para la Superintendencia, los ponentes y el autor, ¿Qué función son de inspección y vigilancia? En mi parecer no las hay, a excepción de estudiar el numeral 3 y la segunda pregunta también muy puntual, en este momento ¿Qué funciones actualmente tiene la Superintendencia? Se le están quitando a través de este proyecto de ley y se le están asignando al defensor del usuario, con esos dos interrogantes yo creo que podemos sin lugar a dudas clarificar y quitar aquí cualquier síndrome de inconstitucionalidad, gracias Presidente.

Presidente:

Muchas gracias doctor Buenaventura León, la doctora Evamaría Uribe, Superintendente de Servicios Públicos quiere responder a las preguntas que usted acabó de hacer, tiene el uso de la palabra la doctora Evamaría Uribe Tobón.

Doctora Evamaría Uribe Tobón, Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios:

Básicamente no sé si estoy manejando las mismas versiones, creo que sí, en el desarrollo de las funciones del defensor del usuario, por ejemplo en las dos que usted mencionó la palabra ordenar, eso implica una función de autoridad y de vigilancia y cuando se ejecuta el control, y se comprueba algo, se ordena, eso es una función administrativa y eso sería en ese caso, lo que pasa es que en la versión que yo tengo me gustaría por los numerales por ejemplo cuando habla de ordenar la efectividad del silencio administrativo positivo, esa sería una función, porque en este momento quien ordena la efectividad del silencio administrativo positivo en ejercicio de la función de vigilancia y control es la Superintendencia de Servicios Públicos, esa es una función que se le quitaría a la Superintendencia y que es una función de vigilancia y control e igualmente cuando ordena medidas correctivas para la adecuada protección del usuario, también ahí estaría ejerciendo una función de vigilancia y control y de autoridad administrativa.

También en otra parte donde habla de sancionar a la empresa, ordenar el control disciplinario a los servidores públicos, igualmente en el sistema del recurso de apelación es muy importante ver la estructura del recurso de apelación, el superior jerárquico de las empresas es la Superintendencia de Servicios Públicos, entonces al nombrar a un defensor de usuario como el que resuelve el recurso de apelación se convertiría ese defensor del usuario en el superior jerárquico de la empresa, es más sería el superior jerárquico del mismo gerente al tramitar el recurso de apelación, es en esos aspectos concretos de esas funciones donde efectivamente se están asumiendo funciones de vigilancia y control que por Constitución pertenecen a la Superintendencia, las demás que son recomendaciones, sugerencia de política, eso no hay ningún inconveniente, que si ustedes miran son muy similares a las que tiene el defensor del cliente bancario que en ese momento no hay conflicto de competencias porque no es función de control ni de vigilancia, sino de recomendación, de verificación, etc., es en ese sentido doctor Buenaventura León que le contesto su pregunta.

Presidente:

Muchas gracias doctora Evamaría Uribe, tiene el uso de la palabra la doctora Gema López.

Honorable Representante Gema López de Joaqui:

Gracias Presidente, excusarme por llegar un poco tarde, pero los vuelos en el Cauca siempre se retrasan, bueno, igualmente no he escuchado a raíz de mi tardanza las exposiciones anteriores pero de igual manera que el doctor Bérner Zambrano yo sí le digo aquí a los compañeros que tampoco me he sentido presionada por la señora Superintendente, no conozco ni siquiera su despacho, la verdad he descuidado el tema y me ratifico en lo que lo que expresé en la primera ocasión, en el sentido de que si el presupuesto para la creación de esta burocracia, porque lo que se va a crear en esto es una burocracia, clarito, si el presupuesto no existe para la creación de la burocracia que se pretende crear y si esa burocracia la van a pagar las empresas que se van a constituir en el patrón, no diría yo del defensor del usuario sino del defensor de las empresas, va a ser el defensor de las empresas, porque quién trabaja sino para el patrón, el que me paga para él yo tengo que trabajar, eso es lo más lógico y lo más leal es para el que me paga.

Entonces ese defensor del usuario aquí se va a constituir prácticamente en el masacrador del usuario, aquí muy clarito nos han dicho y verdad es que el proyecto incluso en la modificación del artículo 133 del proyecto elimina 15 cláusulas de abuso de la posición de las empresas que son las empresas dominantes y cuyas cláusulas están claras y expresas en la Ley 142 de servicios públicos, que pretende eliminar, claro para ser más fácil la defensa pero no del usuario, sino por el contrario la defensa de las empresas de quienes van a pagar y sumado a eso también ataco en el proyecto en el sentido de que se pretende además como todo en el gobierno depender de las tales fiduciarias que son las que van a administrar el recurso, van a cobrar por administrar el recurso de dónde sale, ahora acaba de decirnos el doctor Alonso Acosta, entonces tal como usted decía doctor y si me equivoco le reitero me corrige, es que donde las empresas no pagan, el defensor de ellas mismas lo van a pagar los usuarios.

Honorable Representante Alonso Acosta Osio:

No, la Superintendencia.

Honorable Representante Gema López de Joaqui:

La Superintendencia, pero con qué presupuesto.

Honorable Representante Alonso Acosta Osio:

De ella.

Honorable Representante Gema López de Joaqui:

Existe presupuesto para eso, si no existe la tarifa se va a subir, sencillo, entonces y como decía el doctor Bérner Zambrano, yo no es que esté atacando el proyecto, el proyecto es bueno pero si vamos a pretender que los recursos reitero salgan de las empresas, estamos aquí dándole la mano derecha a las empresas y atacando al usuario, entonces mi propuesta muy modesta es la siguiente, es más bien que se modifique la estructura de personal del Gobierno y que más bien haya un delegado dependiendo de la Superintendencia en cada departamento para que haga esas funciones, yo no creo que haya presupuesto para crear más burocracia y eso es lo que ha atacado el Gobierno y en este sentido yo sí me sumo a quienes aquí han expuesto en el sentido de no ponerle María Ramos, le vamos a poner lo contrario, le vamos es a dar un medio a las empresas que han atacado tanto y que realmente la Superintendencia ha sido o más bien no ha podido llegar a muchos municipios, tal vez porque no ha habido los suficientes funcionarios y yo entiendo doctora para defender a tanto usuario, la queja que hay en todos los municipios y en eso yo estoy de acuerdo con el proyecto, es el abuso que hacen las empresas a los usuarios, pero no le pongamos carne al gato en el sentido de que le vamos a poner un defensor que finalmente como decía el doctor Bérner termina defendiendo las empresas y se desdibuje el objeto que pretende el proyecto, muchas gracias.

Presidente:

Tiene el uso de la palabra el doctor Alonso Acosta Osio.

Honorable Representante Alonso Acosta Osio:

Gracias Presidente, a ver me voy a permitir hacer algunas aclaraciones de todas las inquietudes para ir despejando el debate.

Primero, que este proyecto de ley no tiene 133 artículos doctora Gema López, ya nosotros pasamos por la aprobación de la modificación del artículo 133, como estaba el artículo que venía originalmente de pronto señalaba lo que usted decía, pero en la ponencia corregimos ese error y ya fue aprobado, ya esa discusión la dimos y explicamos porqué fue modificado, o sea, ya ese debate se dio, o sea, puede estar tranquila por ahí.

Segundo, esta es una iniciativa Parlamentaria no del Gobierno, por eso aquí no le podemos echar la culpa al Gobierno de nada, esta es una iniciativa Parlamentaria, de la Bancada de Cambio Radical, firmada por un grupo importante de Parlamentarios de Cambio Radical y lógicamente nosotros tenemos la decisión de tomar una posición frente al proyecto, el Gobierno a través de la Superintendencia ha manifestado unas inquietudes, yo le pedí a los otros organismos y a otras entidades y la única que se pronunció fue la CRT y yo aquí comenté la posición de la CRT que inclusive doctora Gema, la CRT quiere que se haga una ley para que se cree el defensor de los usuarios para la telefonía móvil, para el servicio de Internet porque dice que esta ley se queda corta, porque no se amplía a esos servicios que no son domiciliarios.

Tercero, el tema de los costos, hoy la Superintendencia paga 18 mil pesos por recurso y obtiene alrededor de unos 50 mil pesos, más o menos ¿es así señora Superintendente?

Doctora Evamaría Uribe Tobón, Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios:

Sí más o menos, estamos en 60, 70, dependiendo de eso.

Honorable Representante Alonso Acosta Osio:

Entonces, lógicamente si al defensor del usuario, ellos contratan unos abogados que le resuelven los recursos y pagan 18 mil pesos por recurso y si ahora doctor Buenaventura es el defensor del usuario el que resuelve el recurso la verdad, esos 18 mil pesos que pagamos por 50, 70 mil pesos sirven para pagar los empleados que tiene que tener la Superintendencia en materia de resolver recursos y en materia de funcionarios de la Superintendencia, incluso la Superintendencia de Servicios Públicos ha dado utilidades doctora Gema López y ahí se ha creado el Fondo Empresarial donde a través de esa utilidad la Superintendencia lo utiliza para seguir adelantando todo lo que tiene que ver con la inspección, vigilancia, control, a eso me quiero referir y queremos abrir el debate también de los recursos, por eso entonces quiero aclarar cuando nosotros decimos, por ejemplo pongo el caso de Bogotá, Codensa con defensor del usuario, la plata la paga Codensa, ETB un defensor del usuario, la plata la paga ETB, inclusive hoy lo tiene.

Lastimosamente hice una presentación cuando no estaba la doctora Gema en donde explique cómo viene funcionando la figura del defensor del usuario en la ETB y Codensa, pero busquemos un departamento como el Meta, Guaviare o Arauca, en donde hay unas empresas que prestan servicios públicos, pero que no tienen cómo pagar un defensor del usuario, entonces esa platica sale de la Superintendencia de Servicios Públicos, porque no le podemos generar un costo mayor a estas empresas para que paguen un usuario y además no va ser un usuario por empresa, sino que agremiamos esas empresas que están en menos de 50 mil usuarios que yo creo que son todas en Arauca por ejemplo, excepto de pronto en la capital y entonces agremiamos todos para que tengan un defensor del usuario, eso es lo que se está planteando y después de la última discusión que tuvimos aquí en donde surgieron muchas inquietudes frente al tema de cómo iba a crearse la figura del defensor del usuario.

Adoptamos con el doctor Ciro Rodríguez que era el más inquieto, que estaba en el tema, adoptamos pensar en hacer una propuesta que ahí fue donde quedamos en la última discusión de la Superintendencia debe reglamentar dentro de los tres meses siguientes a la vigencia de la presente ley so pena de incurrir en mala conducta si no lo hace el Reglamento para elegir y designar los defensores de los usuarios, porque la Superintendencia tiene la experiencia, el conocimiento para saber cómo distribuye por regiones y organice esa parte que me parece que es mucho más fácil que tratar de incluirlo en un proyecto de ley y me parece mucho más serio presentarlo así, claro se dice que debe ser un profesional que haya ejercido por lo menos 5 años el ejercicio de su profesión para poner un requisito mínimo y se dice que la Superintendencia es la que va a manejar ese fondo para pagarle a todo el sistema de la defensoría del usuario, porque yo quiero que sea la Superintendencia la que pague no las empresas, para que de verdad haya una conectividad entre una y otra entidad, así es como se está planteando el tema y así es como se está pensando plantear la propuesta final de todas las inquietudes que se discutieron en la última sesión donde quedamos en ese punto, de pronto para señalar más o menos cómo se está pensando hacer ese proceso, si de pronto entre la primera ponencia y el segundo debate si llega a aprobarse este proyecto, porque lo estamos discutiendo podremos ver y nosotros pusimos, créese un fondo-cuenta que sería dentro de la Superintendencia para que la Superintendencia pueda manejar ese recurso, pero tendríamos que preguntarle a Hacienda si tiene que ser así o cómo debe ser creado o cómo debe ser figurado, pero por lo pronto le dimos ese nombre.

Me parece una sugerencia del doctor Ciro Rodríguez muy buena, mientras nosotros con Hacienda podemos lo dijo también el doctor Bérner ahora que hablé con él, mientras nosotros confirmamos cómo debe figurar para que administre esos recursos la Superintendencia, todas las empresas de servicios públicos le pagan una plata a la Superintendencia, así es como funciona, así es como existe, así es como le paga a todos sus empleados, entonces lógicamente aquí no estamos haciendo una cosa diferente a decirle a la Superintendencia, bueno Superintendencia de ahora en adelante tiene que pagarle también el sueldo a los de la Defensoría, eso es todo, pero no estamos haciendo una cosa diferente a ello, si hay alguna otra inquietud con mucho gusto podemos seguir discutiéndola, gracias Presidente.

Presidente:

Tiene el uso de la palabra el doctor Diego Alberto Naranjo:

Honorable Representante Diego Alberto Naranjo Escobar:

Gracias señor Presidente, a ver yo quiero como siempre reflexionar sobre el tema que me preocupa mucho sobre todo a los autores, primero, siempre he dicho aquí que la Ley 142 le estableció unos mecanismos de control a la Superintendencia y que siempre las empresas tenían la obligación también de tener una oficina de peticiones, quejas y reclamos y que es obligación de los gerentes que esas oficinas funcionen, pero esa queja que se va a interponer ante la empresa, seguramente el funcionario de la empresa va a salir en defensa de la empresa, entonces yo sí pido que nos pongamos en los pantalones respetuosamente del usuario, porque es que el usuario es el que está saliendo aquí, queremos la ley del defensor del usuario y el usuario aquí yo lo veo que va a llevar del bulto, igual como está llevando hoy en día, porque la Superintendencia tiene el papel de que esto funcione y que el usuario tenga un derecho de la empresa y hay unos formatos de reclamos y unos formatos de recursos y antes me contesta y le contesto, tengo unos plazos, eso existe, pero yo estoy seguro que muy pocos usuarios apelan a eso ya, por qué, porque el gerente pone unos tipos allá y entonces ya el de quejas y reclamos no puede estar solamente en eso.

Entonces le decimos como en este país todo lo medimos cuánto gana un peso y cuánto pierde un peso en media hora o en un minuto, entonces para que el funcionario que esté ahí sea eficiente no se puede quedar solamente en eso, que la ley dice que se tiene que dedicar solamente a eso, entonces lo dedican, vea usted también archiva y envía correspondencia y aprende contabilidad y ayudarle al de enseguida y entonces el tipo cuando el usuario va a la empresa resulta que ahí no hay una respuesta favorable y es lógico que la empresa va a defender su interés, entonces el papel de la Superintendencia es que el usuario esté representado, yo criticaba aquí doctora que por ejemplo en mi departamento la Superintendencia fue levantada, porque siempre decimos que no hay plata.

Aquí el problema siempre es de recursos, entonces tenemos una gran intención, yo soy nuevo en este proceso, es primera vez que estoy en el Congreso y la ley escribe y escribe, pensamos y pensamos y cuando llegamos a un punto decimos y con qué plata vamos a financiar eso, entonces la Superintendencia que tiene unas funciones establecidas en la Ley 142 debe ayudar a que el usuario tenga una interlocución con la empresa, pues la cumple a medias respetablemente, porque por ejemplo en mi departamento un usuario ya entendió que la respuesta a la empresa es la última y no está de acuerdo no tiene a quién decirle venga hágame un recurso de reposición o de apelación, no hay forma, por qué, porque la Superintendencia levantó doctora las oficinas, porque es que el Gobierno Nacional, el Ministerio de Hacienda dicen que la austeridad en el gasto, que no tengamos tantas oficinas, entonces aquí estamos llegando al mismo punto, hoy tenemos esa buena intención y entonces la Defensoría del Pueblo dice que puede cumplir las funciones pero que no le tocan totalmente, sino que no puede entrar en conflictos legales, que no tiene recurso, la Superintendencia dice que tampoco el recurso y entonces nosotros estamos buscando aquí un defensor del pueblo y estamos diciendo de dónde vamos a sacar la plata para pagarle, entonces no tenemos el recurso.

A mí me parece que ese es un tema muy delicado y yo invitaría lamentablemente lo digo con todo respeto, uno oye los informes de las empresas de servicios públicos y todas dan unas millonadas de utilidades, yo oigo que la empresa de aseo, la EPM de Medellín, la empresa de aseo de algunas empresas, la empresa de energía, cada que dan un informe reportan utilidades millonarias, exageradas, esas empresas son de las grandes ciudades, esas empresas tienen grandes cantidades de usuarios, tienen unas tarifas importantes y recaudan, pero aquí hablan mucho del tema de las empresas de los pueblos pequeños, la mayoría de las empresas de los municipios pequeños son empresas industriales y comerciales del Estado.

Que su función social no es generar utilidades económicas ese no es el fondo de esa empresa, las empresas de las grandes ciudades su labor que tiene es o da plata o echamos al gerente, las empresas de los municipios pequeños que tanto nos preocupan doctor Castro son las empresas que

tienen que generar utilidades, si son capaces de hacerlo y reinvertir en esa utilidad en proyectos de inversión social, en mejoramiento de acueductos y alcantarillados y si es de energía en mejoramientos de la red eléctrica y son muy pocas las empresas de los pueblos pequeños que pueden decir que están generando un excedente para ganar utilidades y tienen que esperar que los alcaldes transfieran de saneamiento básico alguna cosita para allá, para hacer convenios, para poder hacer una inversión y triste y contradictoriamente es en esos pueblos pequeños donde más fácil se podía prestar el servicio del defensor del usuario, es que ahí está el personero, están los vocales de control que se eligen popularmente, entonces la Superintendencia, yo me acuerdo cuando fui gerente de una empresa de esas, que la Superintendencia iba allá.

Entonces nos toca convocar a todo el mundo para que fueran y votaran para elegir los vocales de control y que por cada 50 usuarios se elegía uno para que representara a los usuarios, eso está ahí en la ley y allá en mi pueblo funcionó, ya nadie decía cuánto va a pagar, no, la gente lo hacía, pero en las ciudades grandes no funciona, una empresa grande no hace ese ejercicio, si lo está haciendo estoy equivocado, no convocan, porque usted sabe que eso es lo público y esa es la única forma de conocerle la cara al Superintendente, porque en el pueblo dice hoy vamos a elegir vocales de control, porque es que la ley dice que hay que elegir por cada 50 usuarios uno que lo represente y lo defienda, eso aquí no está establecido, a mí me preocupa la operatividad de que esto se apruebe y si realmente el usuario va tener quién lo defienda, es que yo pienso que la operatividad no va a existir y eso es lo que me sigue preocupando la de los ponentes, siendo yo un tipo que pienso que el usuario hay que defenderlo, estoy de acuerdo, pero es que aquí vamos hacer otra vez el mismo ejercicio, entonces ya la Superintendencia decía algo que lo estaba haciendo gratis, básicamente porque nos mandaban los vocales de control, elegían y ellos controlaban y el personero tenía la obligación de estar ahí controlando, hoy le van a decir, hágalo pero entonces le vale plata, entonces claro, cuando nos tocan el bolsillo, pues vamos a decir no tenemos la plata.

Entonces, pienso que la Superintendencia tiene la obligación por ley de que esto funcione, hay que entender que el presupuesto está corto, pues entonces está corto y así nos quedará, yo proponía o pienso por ejemplo que si las empresas, el usuario tiene el derecho a que lo defiendan las empresas, se les puede poner una contribución adicional, no se lo digo aquí, se me ocurre para que haya un asesor externo, que pueda ser el asesor externo de la Superintendencia, un asesor externo que no esté vinculado a su planta de personal directamente, sino que sea un asesor externo, que se le pague por una labor y por unos objetivos cumplidos, por la atención de quejas y reclamos y que dé el fallo.

Pero yo pienso que como estamos encaminando el debate doctor no vamos a encontrar, la única forma que encontremos un defensor del usuario que defienda al usuario tendría que ser que lo pagara el usuario, le dice yo le pago, pero defiéndame, pero si no es así estamos fregados, porque es que el usuario, si el usuario lo contratan para que lo defienda le paga, entonces como yo le pago le exijo, y qué exijo yo, que falle a favor mío, ojalá siempre, en la medida de lo posible, pero entonces si la Superintendencia es el que va a asumir el costo directamente la Superintendencia, pienso yo que lo que debe cumplir es que defienda al usuario ante la empresa, pero si a la Superintendencia le genera un costo, la Superintendencia defiéndame a mí porque las decisiones salen favorables, las empresas se van a ver afectadas, van a tener que devolver plata o a mejorar el servicio, entonces va a pelear con la Superintendencia, entonces se está formando un remolino en el cual no somos capaces de salir pienso yo en este momento, entonces me parece a mí que hoy a los usuarios qué le podemos decir y que tengo muchas ganas de crearles un defensor del usuario, pero nos tenemos que aguantar las ganas porque no tengo con qué pagarlo, hay que aguantar porque nadie va a asumir esa responsabilidad.

Hay una cosa que me parece grave hoy ¿Cómo funciona el sistema?, la gente tiene una cultura, aquí lo decían ya de no reclamar, ya se cansó de reclamar, por qué, porque la empresa la mayoría de las quejas las va a fallar a nombre de ella y eso pregunto, por favor yo quiero que pensemos en esto, un usuario de una vereda, un usuario campesino, que sabe el lucro de lo que le toca pagar, como va a ir a hacer un reclamo y ese usuario dónde va a estar, en dónde se va a ubicar ese usuario, yo propondría también en esos vocales de control que se eligen, obliguen a los usuarios, que la gente elija el defensor del usuario y propongo finalmente que la Superintendencia y las empresas asuman entre los dos pagar un asesor externo, buscarle una figura en donde él sea, que lo blindemos, que así le paguen allá no tiene nada que ver allá y que sea el usuario que sienta que sí lo va a defender, o si no yo pienso que esto va a quedar ahí con la muy buena intención que lo conozco a usted doctor José Fernando Castro, porque es lo mismo que yo siento.

Yo siento que a los usuarios hay que defenderlos, hoy están desamparados, pero sí me parece que aquí el papel no es de quién lo vaya a hacer sino que realmente funcione y yo he dicho siempre que la Ley 142, está estructurada de una manera que habla de la defensa de los usuarios y no ha funcionado, por qué, porque pues ya sabremos, entonces aquí estamos haciendo otra estructura cómo defenderlo ¿pero va a funcionar?, nos va a garantizar que sí vamos a obtener que los usuarios tengan la posibilidad de decir, hombre siento que me están defendiendo, siento un hombre que me está defendiendo.

Aquí tenemos un problema muy grave, a mí me parece que aquí sin plata estamos es soñando, yo no sé, los autores hablaban de citar al Ministro de Hacienda y que el Estado garantice esa posibilidad, que el Estado diga que sí va destinar algo, pero es que aquí en Colombia y está pasando que hay muchas leyes para defendernos a todos, pero siempre la disculpa es que no hay plata, entonces yo sí llamo como a la reflexión, a que pensemos que esto aquí tiene que tener una solución práctica y no empezar a decir a quién le toca o a quién no le toca, porque entonces todo el mundo no va querer, sino pensemos en el usuario cómo le inventamos un mecanismo nosotros aquí que lo podamos proteger a él, sin que nadie más se afecte, o sea, que él se proteja realmente como tiene que estar protegido.

Yo también reconozco que los gerentes de las empresas públicas, sobre todo las empresas públicas privadas, ellos hay que ponerlos en cintura, porque hay gerentes muy olímpicos, muy queridos, al usuario se lo pasan por la galleta, al usuario lo enredan, juegan con los plazos, entonces el usuario es buscando un abogado todo desesperado para ver cómo contesta porque como tiene un plazo de 5 días hábiles, para uno 5 días pero para ellos son 15 días, entonces miremos ese tema, porque o si no vamos a quedar en lo mismo, yo reconozco la buena voluntad señores y también quiero aclarar aquí con todo respeto y de muy buen ánimo que yo tampoco he recibido presiones de nadie, antes he ido como a buscar esas empresas para ver qué es lo que piensan, siempre he sido de los que considero que hay que mirar qué opinan todas las entidades involucradas para poder asumir un criterio, entonces también quiero dejar claro aquí que no he recibido presión de nadie, ni la voy a recibir y estoy muy tranquilo en ese tema, me gusta mucho hablar con las entidades involucradas en los proyectos para ver qué posición asumimos.

Entonces, finalmente pensemos en el usuario, que con esto como lo estamos aprobando tal vez no le estamos ayudando, estamos en las mismas, aquí habíamos hablado y yo lo pongo aquí en consideración si esto sigue como va, si se aprueba o no se aprueba, yo pienso que hoy no está claro, como para decir que se crea el defensor del usuario, habíamos aprobado aquí una proposición, la tengo aquí doctor José Fernando Castro, donde se había dicho que se eligiera al defensor del usuario por votación en los recibos de los servicios públicos, pues que cada quien vote el día que paguen, entonces aquí estará, seguirá aquí en consideración, la miraremos y en cualquier momento si consideramos pertinente pues se hace la proposición o si no de acuerdo con la decisión que se tome la reconsideramos, muchas gracias Señor Presidente.

Presidente:

A usted doctor Diego Alberto Naranjo, tiene el uso de la palabra el doctor Marino Paz.

Honorable Representante Marino Paz Ospina:

Le agradezco mucho señor Presidente, yo sigo con una inquietud que es la inquietud económica, la Superintendente habla de que más o menos eso tiene un valor de 26 mil millones de pesos, lo que le escuché al doctor Alonso Acosta y lo que le escuché a varios de los Parlamentarios es lo siguiente, dice que la Superintendencia no va a poner esos 26 mil millones de pesos, lo que ese dinero que se va aplicar en la creación que estamos haciendo lo tienen que poner las empresas de servicios públicos, entonces volvemos al mismo cuento, las empresas de servicios públicos lo ganan; tienen que invertirlo para seguir desarrollando los mismos servicios públicos de esa comunidad por la cual están constituidos y volvemos al mismo

llanito, ese dinero al fin y al cabo quién lo va salir pagando, ese dinero lo va salir pagando el usuario al final de todo el cuento, entonces estamos como esa canción *Tongo le dio a borondongo y borondongo le dio a Bernabé y Bernabé le pegó a muchilanga,* gracias señor Presidente.

Presidente:

Tiene el uso de la palabra el doctor Cotrina.

Honorable Representante Néstor Homero Cotrina:

De verdad que este proyecto no tiene ninguna discusión en cuanto a la creación de la figura del defensor del usuario, lo complejo que se ha presentado siempre es en cuanto a la designación, oye uno a la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, dar sus razones, le da a uno siempre un poco de tristeza como miembro de regiones apartadas que en lugar de ir avanzando en la defensa del usuario se haya eliminado la Superintendencia de Servicios Públicos en el nivel regional que ya existía, vea que vamos es vía atrás, porque ya con esa Superintendencia bien o mal ahí fue colocadas las quejas y algo se resolvía o en algo se entraba en que recuperara la confianza del usuario como lo decía el doctor Naranjo en que alguien lo va defender.

Porque es que el problema, vuelvo y digo el término suena bonito, pero es en la designación y mientras la designación la hagan las empresas, pues el defensor del usuario va a depender de las empresas, me gusta la proposición que se está haciendo de que se considere que a través de los usuarios en el pago de los recibos y no sé, me atrevería a exponer un poco más que la financiación se haga a través de las mismas empresas, pero por un porcentaje que se establezca para que ese defensor del usuario pueda operar en cada una de las regiones por pequeñas que sean las empresas, porque van a decir dentro de la factura, el período de facturación o de pagos, el uno, o el dos, qué sé yo, de acuerdo con los estudios que se elaboren va a corresponder para que opere un defensor del usuario más independiente que en últimas no lo está pagando la empresa, lo están pagando los usuarios que al pagar esta factura pues realmente estamos haciéndole lo que justamente nos están aplicando de acuerdo con las tarifas que aplica la Superintendencia.

En cuanto a las funciones vea que no es nada grave señora y doctora Superintendente porque el hecho de que diga ordenar las medidas correctivas que va a reñir con las funciones de la Superintendencia, pues es variar nuestro lenguaje muy amplio y simplemente el defensor del usuario va adelantar o qué sé yo otro término, o qué otro sinónimo va a colocar, que no vaya a reñir con que le vaya a quitar funciones a la Superintendencia, entonces yo sí creo que este proyecto es muy importante doctor Castro, que ojalá fijemos una comisión y ya se está adelantado para tratar de unificar con la Superintendencia y salir no con un proyecto viciado de inconstitucionalidad, porque yo sé que no tiene ninguna inconstitucionalidad en el defender al usuario, sino que salgamos trabajando de la mano entre la Comisión Sexta y la Bancada de Cambio Radical que está proponiendo esa figura del defensor del usuario que de pronto no ha estado muy claro la forma de su designación, la forma de su financiación, pero que yo creo que adelantando de la mano de la Superintendencia y aun apoyado por la Defensoría del Pueblo podemos concretar y hacer que este proyecto salga adelante, porque no tiene rechazo de ningún colombiano en que se le nombre un defensor, eso no va a ocurrir y quiero dejar esas inquietudes de que en lugar de pensar en hundir este proyecto, en lugar de pensar en no sacar adelante este proyecto que es muy importante es ver los mecanismos que a todos nos asiste algunas dudas de cómo se financia y quién los designa y cuáles son las funciones que va a cumplir sin reñir con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, muchas gracias Presidente.

Presidente:

Tiene el uso de la palabra el doctor Ciro Rodríguez.

Honorable Representante Ciro Antonio Rodríguez Pinzón:

Gracias señor Presidente, a pesar de que yo sigo teniendo las dudas de ese carácter obligatorio, esa fuerza judicial que se le quiere crear al defensor del usuario o esa segunda instancia que se quiere crear debido a la teoría general del defensor del usuario donde debe limitarse a investigar, a cuestionar, a recomendar, creo yo que ya hay un artículo que fue aprobado acá en la Comisión y en el segundo debate los ponentes deberían analizarlo mejor y que nos den realmente los resultados por la inconstitucionalidad o no de este defensor del usuario y que siguiéramos nosotros con la aprobación del articulado, yo he traído una proposición con el doctor Alonso Acosta el ponente del proyecto, creo que recoge las inquietudes planteadas en la sesión anterior, ahí habían dificultades o se habían planteado dificultades en crear un sistema del defensor del usuario para las empresas grandes y otro para las empresas pequeñas, sobre eso una inquietud principalmente en la designación, el doctor Bérner Zambrano sigue manteniendo que la designación debe ser a través de la Superintendencia de Servicios Públicos, en la misma forma el doctor Diego Naranjo proponía la designación a través de los usuarios y recogiendo esas inquietudes la propuesta o la proposición para que todos la conozcamos dice así y es interesante que la Superintendencia de Servicios Públicos también nos dé su opinión al respecto, yo creo que también aquí se solucionaría el tema de la financiación o de la preocupación que tiene la Superintendente que le afecten sus propios recursos y por eso se le está dando la facultad para que reglamente todo lo atinente a este fondo, la propuesta dice así:

Créase el Fondo-Cuenta dependiente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios encargado de recaudar y administrar los recursos destinados a la financiación de los costos que demande el sistema de financiación del defensor del usuario, dicho fondo se alimentará con las contribuciones que provienen de las empresas vigiladas, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios reglamentará todo lo relacionado con el número de defensor, la elección de los mismos quienes deben ser elegidos por los usuarios, y la forma como deben contribuir las empresas de servicios públicos para la financiación de dicho fondo y se le da un término de tres meses a la Superintendencia para que genere dicha reglamentación, esa es la propuesta que hay, yo quisiera de todas maneras aprovechar el quórum para que el señor Secretario ponga a consideración una proposición de manifestación de duelo que existe en la Secretaría.

Presidente:

Con mucho gusto doctor Ciro Rodríguez ya le vamos a dar paso a la proposición presentada, tiene el uso de la palabra el doctor Diego Patiño Amariles.

Honorable Representante Diego Patiño Amariles:

Gracias Presidente, es indiscutible la necesidad de que los usuarios tengan quién los defienda ante las entidades prestadoras de servicios públicos, no solamente domiciliarios sino también no domiciliarios, pero aquí yo veo que hay una serie de normatividad que en un futuro cercano puede ser contradictorio, yo me voy a permitir leer una parte del Plan de Desarrollo el cual establece frente a las empresas de servicios, la estrategia en agua potable y saneamiento impulsara el manejo empresarial y los sistemas regionales a través de la implementación de los planes departamentales para el manejo empresarial de los servicios articulando las diferentes fuentes de recursos con un mejor control sobre la ejecución de los mismos, bajo la coordinación de los departamentos, dentro de este marco se desarrollarán la gestión y los instrumentos regulatorios y de control necesarios para adelantar procesos de transformación empresarial, aquí ya le estamos dando en este Plan de Desarrollo a los departamentos también la posibilidad de ejercer procesos de control.

Me parece entonces que es importante articular lo que está planteando el Gobierno Nacional en el Plan de Desarrollo en este tema frente de lo que aquí se viene discutiendo con respecto al proyecto.

Me preocupa la implementación, uno lo que buscaría es que el defensor del usuario estuviera lo más cerca posible del usuario, con respecto de lo que aquí se ha planteado, en el proyecto original se hablaba de 100 mil usuarios que deberían tener un defensor, si la empresa agrupaba a 100 mil usuarios, eso es hablar de una ciudad cercana a los 3 millones de habitantes, cuando hablamos en promedio por habitante de vivienda de tres personas, si lo redujéramos a una proposición que se está hablando de 50 mil, voy a poner el caso específico del Valle del Cauca, habría la posibilidad de que tuviera defensor del usuario Cali y Palmira, quedarían 40 y tantos municipios que no podrían crearlo, sino que habría que dar la figura de un delegado o la agrupación, tal como aquí lo establece, mire si en la práctica juntaran 42 empresas de servicios públicos, de esos municipios pequeños para que el usuario nombre un defensor del usuario nunca se logrará y se lo pongo por casos prácticos, vaya usted, cuando van a elegir al Director de la Corporación Autónoma, en donde se tiene que reunir la Asamblea para elegir el director, vaya póngalos de acuerdo, ahora está bien, los juntamos y se

pusieron de acuerdo donde funciona en Cali, en Palmira, en Cartago, en Buenaventura, a mí me parece que la implementación como tal se vuelve bastante complicada.

Ahora miremos desde el punto de vista quienes prestan el servicio, voy a poner el caso que yo conozco, que es el caso de mi departamento, en Pereira la ciudad capital no hay una sola empresa que preste los cuatro servicios básicos domiciliarios, hay cuatro empresas distintas, de teléfono, de acueducto y alcantarillado, de aseo y de energía, eso para el caso de Pereira, si nos vamos a los otros municipios, hay empresas que prestan el servicio de energía en el caso nuestro la CHEC lo presta para el resto de municipios excepto Pereira y si vamos al caso de teléfonos está EPM, pero también está Telecom en el resto de municipios y si vamos al caso como el de Dos Quebradas que es otro municipio con una población importante allí hay acueductos comunitarios que prestan el servicio de acueducto, yo me imagino cómo podemos poner de acuerdo a todos esos intereses para que confluyan a definir cómo se escoge o cómo funciona la figura del defensor del usuario.

A mí no me parece que debiéramos devolvernos a lo que decía el doctor Cotrina, yo recuerdo que la Superintendencia de Servicios Públicos tenía una superintendencia en cada Ciudad Capital, hoy nos atienden desde Medellín y la excusa por la cual no se tiene en ciudad capital es que ya el avance y la tecnología permiten poner la queja por Internet y yo hasta comparto eso, pero hasta donde se ha avanzado en los municipios fuera de las ciudades capitales para que un usuario de mi estrato mi querido Diego pueda acceder a poner una queja en Medellín porque le están violando sus derechos o no están reconociendo sus derechos.

Yo sí quisiera que revisáramos el tema y no es que esté en contra de la figura como tal, sino en cómo se puede implementar, cómo se puede definir su implementación, cómo no ir en contra o cómo reformar lo que el Plan de Desarrollo está planteando que acabo de leer una parte del texto del Plan de Desarrollo y por supuesto cómo lograr que efectivamente el servicio se pueda prestar lo más cercano al usuario posible, porque puse el ejemplo del Valle, pero podría poner el de Antioquia, que municipios distintos a los del área metropolitana, empresas que puedan tener más de 50 mil usuarios, pues en este momento presta seguramente el servicio telefónico en varios municipios y esa puede ser la única empresa, pero el resto del municipio cómo haría el usuario para poner la cara, para llegar al defensor del usuario, tendría que trasladarse hasta Medellín y entonces yo diría que este es un problema de implementación que habría que también pensar para esta figura del defensor del usuario, que la avalo por supuesto, pueda tener éxito, que pueda tener los resultados que la ley prevé, muchas gracias.

Presidente:

Tiene el uso de la palabra el doctor José Fernando Castro Caycedo.

Honorable Representante José Fernando Castro Caycedo:

Gracias Presidente, una breve intervención porque entiendo que nos va tocar levantar, porque tenemos Plenaria a las dos de la tarde, pero hacerles un llamado al doctor Acosta y a todos los Representantes en el sentido porque talvez no hemos debatido en profundidad porque la mecánica que nos impusimos fue aprobar unos artículos y luego ir discutiendo uno a uno y no hemos continuado, la idea de fondo del defensor del usuario es que se presume que la Ley 142 ha sido acatada por todas las empresas de servicios públicos a las cuales se les ordena que deben tener una oficina de atención al usuario, se presume que ese personal en todas las empresas que debe existir, pasa a trabajar bajo las instrucciones del defensor del usuario, entonces aquí estamos solucionando una buena parte del problema que menciona el doctor Patiño, quería anotar eso porque es importante que tengamos en cuenta que sería una de las formas operativas en que el defensor se va a enterar en todas las poblaciones, insisto dado que debemos presumir que tanto la Superintendencia ha obligado a las empresas como ellas han acatado el mandato de tener una oficina de atención de quejas y reclamos, gracias Presidente.

Presidente:

A usted doctor José Fernando Castro, alguien quiere hablar más, la doctora Evamaría quiere contestar unos interrogantes de las preguntas que le hicieron, tiene la palabra el doctor Marino Paz Ospina.

Honorable Representante Marino Paz Ospina:

Como la doctora va a dar unas respuestas valdría la pena que ella también nos hiciera el cuadrito de los 26 mil millones de pesos, le agradecería mucho doctora, gracias señor Presidente.

Presidente:

Vamos a leer la proposición que presentó el doctor Ciro Rodríguez.

Secretario:

Señor Presidente esta proposición, está firmada por todos los miembros de la Comisión Sexta que dice así:

Proposición:

La Comisión Sexta Constitucional Permanente de la honorable Cámara de Representantes, lamenta profundamente la desaparición del insigne hombre público, doctor Julio Mesías Mora Acosta, el día 22 de abril del año en curso en la ciudad de Bogotá, quien fue miembro destacado de esta Comisión ocho años consecutivos y Vicepresidente de esta, culminando su carrera política como Senador de la República.

Además fue Concejal, Diputado, creador del Himno del departamento del Putumayo.

Abogado, egresado de la Universidad de Nariño.

Autor y ponente de importantes proyectos y leyes entre otros, la creación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Ministerio de la Cultura, Viceministerio de Turismo, Ley General de la Educación, Ley General de Educación Superior.

Esta moción de duelo la hacemos extensiva a su esposa, hijos, demás familiares y amigos.

Transcríbase la presente proposición en nota de estilo para ser entregada en acto especial a su familia.

Firmado: Por todos los 18 integrantes de la Comisión Sexta de la Cámara señor Presidente, puede someterla a consideración.

Presidente:

En consideración la proposición antes leída, anuncio que va a cerrarse, queda cerrada, la aprueba la Comisión.

Secretario:

Aprobada señor Presidente.

Presidente:

Doctora Evamaría Uribe tiene el uso de la palabra.

Doctora Evamaría Uribe Tobón:

Unas anotaciones sobre algunos interrogantes de los honorables Representantes, hay una figura doctora Gema López, usted lo ha planteado y es cierto ha sido muy difícil llegar a todos los municipios colombianos sobre todo aquellos que no están cercanos a las grandes ciudades, por esto la Superintendencia viene desarrollando unas jornadas que hemos denominado de vigilancia itinerante, es cierto que es muy difícil para el campesino que está en esas zonas montañosas ir hasta la capital a llevar un reclamo, pero llevamos dos años ya haciendo lo que hemos denominado vigilancia itinerante, vamos a las ciudades, vamos a los pueblos, a los corregimientos con funcionarios de la Superintendencia y hacemos reuniones con la comunidad y reuniones de recepción de peticiones, quejas y reclamos ahí mismo y estas son resueltas una a una por la Superintendencia, es obligación incluso de introducir todos estos reclamos dentro del sistema general que tenemos de reclamos, estas vigilancias itinerantes han sido la alternativa presupuestal que nos ha permitido la Nación para poder cumplir la labor de llegar al usuario territorialmente que eso es una gran deficiencia y una gran dificultad por las implicaciones de orden presupuestal.

Dos problemas tenemos para hacer esas vigilancias itinerantes más masivas, más permanentes y más continuadas, es decir, que extiendan a mucho mayor territorio de la Nación, primero el Presupuesto General de la Nación y este es un elemento que yo quisiera poner a consideración de los honorables Congresistas por Ley 617 de 2000 nosotros tenemos unas restricciones legales independientemente de los recursos que nosotros tengamos, hay una restricción legal para el manejo de los gastos de funcionamiento de los viáticos, entonces a nosotros no se nos está autorizando viáticos, no se nos está autorizando gastos de funcionamiento por encima de un tope que ha establecido el Ministerio de Hacienda de acuerdo con la Ley 617, es ahí doctor Alonso el origen de lo que usted llama las utilida-

des, como no podemos ejecutar el presupuesto porque efectivamente hay una ley Fiscal Nacional General aplicable a todas las instituciones no solo a la Superintendencia, esos recursos no se pueden utilizar y se están destinando al fondo empresarial que ha permitido por ejemplo todo el plan de salvamento de la empresa de agua de Chocó, ha sido financiada con esos recursos pagamos la nómina de los trabajadores cuando llevan un año sin poder trabajar porque la empresa no les pagaba, porque no tenían ingresos, pagamos 1.300 millones para levantar una huelga el día de la intervención, estamos apoyando esquemas de pago de liquidaciones, pasivos pensionales, es decir, no se está gastando en burocracia, se está gastando en solucionar problemas de empresas de servicios públicos en crisis, intervenidas y en liquidación y esos recursos han sido incluso sometidos al escrutinio de la Procuraduría y la Contraloría.

Pero eso son los excedentes, los excedentes no se generan porque no nos gastemos la plata sino porque no autorizan mayores gastos de funcionamiento y no autorizan más gastos por Ley de la República, entonces esa es una gran limitación que tenemos para las vigilancias itinerantes para hacerlas a todo el país, sin embargo lo estamos haciendo y cada vez más, el doctor Naranjo, en Bogotá hay más de 120 vocales de control muy activos, son de los más activos del país los vocales de Bogotá, esa figura ha funcionado, ellos son interlocutores permanentes de la Superintendencia en todas las regiones del país, promovemos su creación, promovemos su formación, les ayudamos con entrenamiento y aún pues con ayudas de cursos, etc., para capacitarlos.

En relación con el fondo-cuenta que tengo entendiendo que es otra idea que ha surgido, que la explicaba el doctor Ciro Rodríguez, en este momento la contribución de las empresas autorizadas por la ley está al máximo, es decir, el 1% de los costos operativos que son de las empresas, que esos son los recursos que entran a la Superintendencia, eso están al máximo, esos son los que nos dan el presupuesto que nos autoriza el Ministerio de Hacienda de 54 mil millones de pesos, es ahí que si se fueran a destinar mayores recursos para ese fondo-cuenta lo proveniente de las empresas habría necesidad de financiarlo con una partida adicional de las empresas, un porcentaje adicional de las empresas, esa es pues una consideración de la propuesta del doctor Rodríguez.

También hay que tener un cuidado en relación con las reglas del servicio civil y la facultad nominativa que tendría la Superintendencia para nombrar a los defensores de los usuarios que tengo entendido es una de las propuestas, ahí tendríamos restricciones ya propia de la capacidad nominativa y de las reglas del servicio civil en ese sentido, entonces ahí yo quería plantearle esas inquietudes, en relación con el cuadro que el doctor Marino Paz me pide, básicamente el cálculo es el siguiente y lo hicimos por otra vía y nos dio exactamente igual, voy a dar las dos vías, se tomaron los municipios del país, se dividieron en los que tenían más de 50 mil usuarios y los que tenían menos de 50 mil usuarios, los que tenían menos de 50 usuarios se aglomeraron y sumando todo ese número de municipios, llegamos a que necesitaríamos 132 defensores, primero a esos defensores les dimos un sueldo de 3 millones de pesos, que es una norma más o menos general promedio y a esos les pusimos 5 funcionarios de apoyo a un sueldo promedio que lo tendría un funcionario de apoyo, eso nos da en total 660 funcionarios multiplicamos eso y nos da 1.980 millones por mes, lo multiplicamos por 12, eso nos dio 24 mil millones de pesos de solo sueldos.

Adicionalmente hicimos el cálculo de lo que se gasta la Superintendencia de Servicios Públicos para el trámites de PQRS, nosotros para procesar el 1% de las quejas, que es lo que nos llega a nosotros, porque el 99% lo deben procesar las empresas a nosotros nos llega el 1% que son más o menos entre 60 y 70 mil quejas, para procesar esta quejas anuales que entre otras cosas estamos totalmente al día, nosotros no tenemos rezagos de quejas, se procesa a tiempo eso vale 2 mil millones de pesos al año, ese es el presupuesto que nosotros asignamos a todas las territoriales para procesar el 1% de las quejas, eso nos da los 26 mil millones de pesos, los 26 mil millones de pesos calculados con los gastos de funcionamiento de 45 mil millones de pesos, nos da que efectivamente es un 53% del presupuesto de funcionamiento nuestro actual, ese dato es de este año doctor Bérner.

Yo creo que usted tenía el del año pasado, está en el orden de magnitud 45 mil millones es lo de este año y ese año y esto implicaría un incremento de 58% en los gastos de funcionamiento, tenemos la restricción de la Ley 617, nos permiten crecer en gasto de funcionamiento escasamente en un orden cercano a la inflación, nunca más allá del 9 y 10%, etc., entonces a veces hasta el 6% dependiendo del año en algunos casos, eso implicaría 58% en gastos de funcionamiento, cogiendo esta cifra de 26 que incluye funcionamiento e inversión nos daría un incremento del 47% en todo el presupuesto de la Superintendencia que es de 54 mil punto 7 casi 55 mil millones, es decir, tendríamos que llegar a un presupuesto de 81 mil millones de pesos, eso es lo que yo veo de dificultad por las reglas que no son de la Superintendencia, ni dependen de los ingresos de la Superintendencia, son las reglas de saneamiento fiscal de control de los gastos de la administración pública, es muy difícil.

Yo les cuento una cosa, a nosotros nos han suprimido cargos, funcionario que se jubila cargo que se suprime, independientemente que este funcionario haya estado haciendo una labor fundamental el cargo se suprime, quien dio la orden el PRAB, del Departamento Nacional de Planeación, el Plan de Reestructuración de la Administración Pública y esto es una política del Gobierno Nacional, del Ministerio de Hacienda y de Planeación Nacional, esto no es política de nosotros, llevamos tres años tratando de que nos autoricen más viáticos para viajar, no, más funcionarios para desplazarse, no, es decir, estamos con esa restricción.

Presidente:

Muchas gracias doctora Evamaría, Superintendente de Servicios Públicos, tiene el uso de la palabra el doctor Alonso Acosta Osio.

Honorable Representante Alonso Acosta Osio:

Gracias Presidente, a mí me gustaría conocer cuántos funcionarios dejarían de trabajar en la Superintendencia de Servicios Públicos dedicados a esta actividad y cuánto vale eso, a mí me gustaría por lo menos lastimosamente ese dato no está, porque todos los empleados que hay en la Superintendencia que se dedican al trámite, al control para ejercer todo eso, también significa una erogación doctor Marino Paz que ya no tendrían que ejercer esa función dentro de la Superintendencia al existir la figura del defensor, pero aquí hay algo interesante doctora Gema, hoy la Superintendencia nada más le llega el 1% de las quejas de los usuarios, todo lo demás lo maneja las empresas y lo resuelve la empresa y si no estoy mal pues ya me aclaró un poquito la cifra la Superintendente, porque tenía unas cifras totalmente diferentes y esta carta es del 27 de marzo y aquí me habla que el presupuesto de este año es de 30 mil millones, acabo de escuchar que no es ese, o sea, no entiendo cómo sus asesores le dan una carta que usted firma doctora Evamaría que no corresponde a lo que nos acaba de plantear en este momento, con todo respeto, con todo cariño y con todo aprecio, porque los datos y los valores que acaban de expresarse no corresponden a este documento.

Entonces a mí me llama la atención cuando usted señala en esta misma carta que dice, los 2 mil millones que se gastan corresponden al 1% de las quejas que se presentan en sedes de las empresas, pero cuando se cree el defensor del usuario, esas quejas pasarán de 100 mil millones de pesos, o sea, de 2 mil millones a 100 mil millones de pesos, yo no entiendo esa cifra, porque dice que entonces al defensor del usuario le llegará el 50% más de las solicitudes, eso está diciéndome que entonces quiere decir que la figura del defensor del usuario es buena, porque nos va dejar en manos de las empresas la atención de las quejas doctor Marino, sino que aquí se está reconociendo pues lógicamente desde ese punto de vista que la gente va a buscar el defensor del usuario antes que buscar la misma empresa para que le revise el proceso, eso es importante y queda dentro de la discusión.

Pero con referencia al artículo 8° que no le contesté ese tema a la doctora Gema y al doctor Buenaventura, nosotros modificamos algunas cosas ahí, doctora Evamaría, precisamente en el numeral 3 y sigue, porque lógicamente le estamos dando el recurso de apelación porque hoy se contratan unos abogados para resolver los recursos de apelación al quedar en manos del defensor, lógicamente se suprimen esos dos mil milloncitos que entran al banco para pagar la figura del defensor, entonces es una función así como hay un poco de abogados contratados para que resuelva las apelaciones, la puede resolver el defensor de la misma forma.

Segundo, quitamos el hecho de intervenir las investigaciones que se origina, porque lógicamente él no puede intervenir en las investigaciones, en eso estamos de acuerdo, dejamos que él puede aportar pruebas, puede recibir respuestas sobre el resultado de las actuaciones y puede lógicamente denunciar irregularidades durante el proceso de investigación lo puede denunciar,

pero él no interviene, en la investigación que se origine y el numeral 8 lo suprimimos totalmente doctora Evamaría, en donde dice ordenar medidas correctivas, porque eso si no es una función del Defensor del Pueblo, en eso estamos convencidos, fue suprimido ese numeral, porque entendemos que es una función específica de la Superintendencia de Servicios Públicos, o sea, que lo único que sí dejamos es el tema de los recursos de apelación y el tema del silencio administrativo, fueron las dos cosas que dejamos como unas funciones dentro de la figura del defensor del pueblo, inclusive venimos y se le repartió a los colegas con un artículo nuevo que es una cosa muy interesante que dice: Se tramitarán ante la Superintendencia de Servicios Públicos, o mediante el procedimiento verbal sumario las acciones contra las decisiones del defensor del usuario con causa de los recursos de los usuarios, porque de pronto un defensor puede hacer una actuación que no es y por lo menos pueda quejarse el usuario ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

Pero adicionamos algo que hoy no lo hay, los estudiantes adscritos a los consultorios jurídicos de las facultades de derecho podrán litigar en causa ajena en estos procesos, eso me parece fundamental e importante, porque es que hay mucha gente que no conoce sus derechos doctora Gema y el hecho de que le podamos dar la facultad a los consultorios jurídicos para que puedan recibir poder de la gente que se le abusa por parte de los servicios públicos es sano y de pronto terminamos diciendo se podrá litigar en causa propia sin ser abogado en los procesos de mínima cuantía, pero usted sabe que cuando una denuncia de máxima cuantía el pobre tipo tiene que buscar un abogado, pagar, etc., entonces aquí estamos incluyendo ese artículo, se le repartió a todos los colegas, que eso le da dinamismo dentro del proceso a la figura del usuario, entonces pues lógicamente queda ya en definición de la Comisión, después de toda esta discusión donde está claro el proceso de lo que es la figura del defensor del usuario, ya es decisión de la Comisión seguir debatiendo el proyecto, seguir aprobando el articulado o dentro de estos debates pues lógicamente decidir si se procede de pronto a no seguir debatiendo el artículo, el proyecto de ley, esa es una decisión de la Comisión.

Yo creo que aquí se ha hecho un debate señor Presidente, en donde se han planteado los puntos de vista de la Superintendencia, se han planteado desde el punto de vista de todos los Parlamentarios y pues ya queda a decisión de la Comisión de seguir con el siguiente punto en donde estamos en plena discusión del sistema de elección del defensor del usuario o nominación, que se hizo señor Presidente para que quede claro, las dos proposiciones no son contradictorias, son complementarias, cuando tuve la oportunidad de leerlas, la discutimos y yo creo que lo que hicimos fue que a una proposición se le suprimieron dos líneas y a la otra proposición que estaba adicional que me pareció buena se le puso como parágrafo de la otra proposición, o sea, integramos las dos proposiciones en una sola, en donde señalamos unas pautas que da mucho más claridad al proceso de las nominaciones y de la elección del defensor del usuario, entonces de pronto me gustaría que se sirviera leerla el señor Secretario como queda el artículo que ya está de acuerdo el doctor José Fernando Castro, el doctor Ciro Rodríguez, el doctor Diego Naranjo, ya estamos casi todos de acuerdo en que ese artículo si de pronto faltaría algo de redacción se podría mejorar para la segunda ponencia, pero es el consenso que ha habido en las dos proposiciones presentadas, gracias Presidente.

Presidente:

Doctor Alonso estamos convocados a las dos de la tarde a la Plenaria y me preocupa que ya son las dos de la tarde, tiene la palabra el doctor Bérner Zambrano.

Honorable Representante Bérner León Zambrano Erazo:

Señor Presidente quiero plantearle una inquietud a la doctora Evamaría, sobre el fondo empresarial, es decir, este viene resolviendo problemas de empresas intervenidas, que se han quebrado, a mí me parece injusto, que estos recursos se vayan a estas empresas que las estamos como premiando, es decir, si se quiebran tranquilas que aquí hay una plata, claro que es en beneficio de los usuarios o para trabajadores, es para eso, pero de todas formas estamos dejando esa reserva para ese objetivo, por qué no pensar en que esos recursos sean para esta figura del defensor, por qué no pensar en eso, o qué posibilidades hay, o qué inconvenientes le vería usted en eso.

Doctora Evamaría Uribe Tobón, Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios:

Básicamente esos recursos no vienen de la Superintendencia, vienen de los excedentes que por razones fiscales trasladan las Comisiones de Regulación también, ese ha sido un recurso muy importante para poder sacar adelante los procesos de liquidación, por ejemplo las electrificadotas de la Costa llevaban más de ocho años en liquidarse, porque cuando una empresa entra en liquidación, debe tener recursos para por ejemplo pagar el pasivo pensional causado por los trabajadores en el momento de la liquidación, si no se cuenta con esos recursos, porque muchas veces los activos no valen o los municipios no los compran y no tienen plata para comprar los activos, entonces las empresas no se pueden cerrar y las liquidaciones siguen gastando plata, gastando plata sin solucionar el problema, mediante esos recursos de fondo empresarial la Superintendencia ha podido hacer esquemas que incluso apoyen a los municipios a que ellos compren los activos de la nueva empresa, no se está beneficiando empresas quebradas, dándole plata para ineficiencias, es por ejemplo con empresas en liquidación para terminar de pagar trabajadores para poder apoyar soluciones de pasivo pensional y poder hacer reestructuraciones de las mismas empresas, pero no se utiliza para salvamento en el sentido de que por ejemplo usted es ineficiente, tranquilo que yo le doy plata, eso incluso está prohibido por ley.

Presidente:

Tiene la palabra Gema López de Joaqui.

Honorable Representante Gema López de Joaqui.

Quedó como en el tintero señora Superintendente la posibilidad de modificar la estructura y de esas personas que decía el doctor Alonso, o de ese rubro que se paga a las personas asesoras, acá la posibilidad de que haya un delegado o una persona en cada departamento, es decir, volver como a ese personaje que la representa a usted o que representa a la Superintendente para que haga estas veces, qué posibilidades hay de esa situación.

Doctora Evamaría Uribe Tobón, Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios:

Básicamente yo diría dos cosas, en este momento lo que significa el trámite de recurso de apelación y silencio administrativo positivo que es donde dice el doctor Alonso, que se sacarían los abogados, yo diría dos cosas, la Superintendencia está al día y está resolviendo bien los recursos y ese es un instrumento muy importante de defensa de los usuarios, yo no diría que podríamos quitar, yo sugeriría que sería el proyecto de defensor de usuarios tendría una fortaleza de orden legal y constitucional si le quitamos el tema de los recursos de apelación y lo del silencio administrativo positivo que es una función que viene en este momento desarrollando la Superintendencia y lo está haciendo bien y es importante porque está obligando a las empresas a que cumplan los fallos, nosotros estamos investigando las empresas incumplidas, las volvemos a sancionar de manera repetida y estamos haciendo un proceso de cobro coactivo muy fuerte para efectivamente obligar a que paguen y que no nos burlen las decisiones que se hacen a favor del usuario, entonces ahí eso está funcionando, yo diría que ahí no están los problemas, entonces esos recursos se necesitan para seguir manejando el tema de silencio administrativo positivo y de recurso de apelación y manejarlo cumplidamente.

La idea sería trasladar unos funcionarios que vienen por contrato a hacerlos de planta porque básicamente sería ese el cambio si es un cambio de estructura, qué pasa ahí si los hacemos de planta; viene el problema que les planteaba del Ministerio de Hacienda, de Planeación que no nos autorizan eso.

Presidente:

Continúe con el Orden del Día Secretario.

Secretario:

Señor Presidente para tres cositas, informarle al doctor Alonso Acosta y al doctor José Fernando Castro, ya que está aquí la Superintendente y la doctora Gloria Elsa, si la notificamos que nos acompañen para la próxima sesión para que estén notificadas y segundo como conclusión señor Presidente del debate de control político de la sesión anterior quedó en el tintero esta proposición que me permito leerle.

Proposición:

Exhórtese al Gobierno Nacional para que en el Presupuesto Nacional para la vigencia 2008, se contemple la creación de una unidad administrativa especial con autonomía presupuestal y administrativa, sin personería jurídica adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, con el objeto principal de coordinar y supervisar la ejecución de los programas de descontaminación de la cuenca del río Bogotá.

Fdo.: *José Fernando Castro Caicedo , Alonso Acosta Osio.*

Sométala a consideración señor Presidente.

Presidente:

En consideración la proposición antes leída, anuncio que se va a cerrar, queda cerrada, la aprueba la Comisión.

Secretario:

Aprobada señor Presidente y anunciar los siguientes proyectos para la siguiente sesión.

Proyecto de ley número 090 de 2006 Cámara

Proyecto de ley número 12 de 2006 Cámara

Proyecto de ley número 126 de 2006 Cámara

Proyecto de ley número 114 de 2006 Cámara

Proyecto de ley número 139 de 2006 Cámara

Proyecto de ley número 158 de 2006 Cámara.

Presidente:

Qué pasó mañana con la Ministra de Educación.

Secretario:

Mandó una carta señor Presidente.

Presidente:

Continúe con el Orden del Día señor Secretario.

Secretario:

Agotado el Orden del Día señor Presidente.

Presidente:

Agotado el Orden del Día se levanta la sesión siendo las dos y trece minutos de la tarde (2:13 p. m.), por medio de la Secretaria se informará la próxima sesión.

El Presidente,

José Manuel Herrera Cely.

El Vicepresidente,

Héctor Faber Giraldo Castaño.

El Secretario,

Fernel Enrique Díaz Quintero.

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA - 2007