



Aportes Andinos N. 10 **Servicios públicos y derechos humanos**

Servicios Públicos: usuarios versus empresas

*Flor Alba Romero**

Contenido

Las deudas del Estado

La eliminación del cargo fijo

La Defensoría de Usuarios de los Servicios Públicos

Propiedad compartida

El estancamiento de la Cobertura de servicios públicos domiciliarios

La legislación para inquilinos por el consumo de servicios públicos

La calidad de vida tiene que ver con el conjunto de bienes y servicios que permitan satisfacer las necesidades básicas, entre las cuales se encuentra el acceso a la vivienda y el disfrute de los servicios públicos básicos: agua potable, energía, gas y teléfono.

Por diversos motivos, entre ellos el conflicto armado, Colombia se ha urbanizado en forma acelerada y sin planificación. Del total de la población el 72% es urbano y 28% rural. Gran parte de la población colombiana (el 67%) vive en pobreza y sus necesidades básicas insatisfechas, sin contar con agua potable, energía, gas y servicios de telefonía.

La demanda de servicios e infraestructura no ha sido atendida en forma adecuada por parte del Estado; la privatización de las empresas de servicio público domiciliario ha distorsionado el carácter social de las mismas para convertirse en un negocio rentable, a costa del mal servicio a los usuarios.

El VI Congreso de Servicios Públicos Domiciliarios, organizado por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios –ANDESCO- y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se desarrolló en la ciudad de Cartagena del 30 de junio al 2 de julio del presente año y puso en debate público las deudas del Estado en materia de servicios públicos, la propuesta de eliminación del cobro del cargo fijo, la creación de la oficina de defensa de los usuarios y la evaluación de los resultados de los diez años de legislación sectorial..

Las deudas del Estado

Paradójicamente, el 30% de las entidades oficiales tienen obligaciones vencidas con las empresas de servicios públicos domiciliarios, por el no pago de sus consumos, según lo rebeló un informe de la Asociación Nacional de Empresas del Sector, ANDESCO. Colegios, centros de salud, hospitales, cárceles, unidades recreativas y hasta las propias sedes administrativas de las alcaldías y gobernaciones aparecen en la lista de morosos.

Las obligaciones en mora en acueducto y alcantarillado ascienden a 121.000 millones de pesos y las de energía pueden alcanzar 150.000 millones, lo cual pone en peligro la estabilidad financiera de dichas empresas.

ANDESCO solicitó la intervención de la Procuraduría General de la Nación para que establezca sanciones contra los funcionarios que no incluyen las partidas correspondientes para el pago de los consumos. Hay 10 casos de Alcaldes Municipales, que se están investigando. Sin embargo, la Superintendencia no cuenta con las herramientas para sancionar a los funcionarios públicos responsables de estas deudas.

La Corte Constitucional, mediante sentencias, ha limitado la suspensión de los servicios públicos a entidades oficiales, situación en la cual, según ANDESCO, se han amparado mandatarios para no pagar sus deudas.

Por otra parte, ante la inmensa cartera morosa de las entidades oficiales con las empresas de energía, el Gobierno Nacional tramitó una ley que aseguró recursos por cerca de \$200.000 millones para cancelar esta obligación.

La eliminación del cargo fijo

La Superintendencia de Servicios Públicos propuso que se elimine el cargo fijo de los consumos básicos mensuales en los hogares colombianos, propuesta que generó un debate entre el Gobierno y las empresas prestadoras de dichos servicios.

El cargo fijo es una carga que representa buena parte del valor total de la factura y tiene mucho peso cuando el inmueble está vacío y sin embargo el propietario debe pagar. Sin embargo, las empresas de Servicio Público expresaron que suprimir el cargo fijo de los consumo ponen en riesgo las finanzas de dichas empresas, especialmente las pequeñas, para las cuales el cobro del cargo fijo representa el 50 por ciento de sus ingresos.

La Defensoría de Usuarios de los Servicios Públicos

Por su parte el gobierno colombiano manifestó su intención de crear la figura del defensor de los usuarios de servicios públicos, si se tiene en cuenta que el 80% de las tutelas están relacionadas con quejas sobre los servicios públicos. Solamente en la Costa Atlántica se presentaron 10.000 reclamos ante la

Superintendencia de Servicios, según informó la Procuraduría General de la Nación.

Esta defensoría trabajaría para que la ciudadanía conozca sus derechos y exija que le sean respetados por las empresas que los atienden. Como una primera etapa, el Gobierno y empresas como Electrocosta, Electricaribe y Metroaguas de Santa Marta firmaron los primeros acuerdos para que esa Defensoría garantice que al usuario se le respeten sus derechos.

En Bogotá CODENSA, la empresa de energía eléctrica, tiene una oficina de defensa del usuario, la cual ha dado respuesta al 67 por ciento de las reclamaciones de los usuarios.

El Procurador General de la Nación, Edgardo Maya, expresó que hay limitaciones de la Superintendencia de Servicios para vigilar casi 4.000 entidades y muchas empresas no han invertido suficientemente para mejorar sus servicios y se han atenido a la tarifa que se le cobra al usuario.

Por lo anterior, el Procurador solicitó la creación de mecanismos internos de regulación como códigos de buen gobierno y de ética que tengan como finalidad mejorar las relaciones usuarios / empresas y evitar conflictos como los que suceden en zonas de alto riesgo social.

En cuanto al manejo de los recursos, el Contralor General de la Nación, Antonio Hernández Gamarra, informó que su despacho tiene juicios fiscales por 75.000 millones de pesos contra varias empresas de servicios por irregularidades.

Propiedad compartida

Al igual que como sucedió con la Empresa de Teléfonos de Bogotá e ISA, el gerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Alberto Merlano, planteó la posibilidad de abrir la propiedad de la compañía a los bogotanos en el largo plazo, después de que la Empresa trabaje el cambio de su imagen, la cual es negativa por los altos costos de la prestación de sus servicios. Merlano informó la voluntad de la Empresa de rebajar las tarifas del servicio de agua para Bogotá, la cual sería entre el 5 y 10 por ciento. Además, esta Empresa está de acuerdo con eliminar el cargo fijo y sólo cobrar el consumo, aprovechando la nueva reglamentación de la Comisión de Regulación de Agua Potable (CRA).

El estancamiento de la Cobertura de servicios públicos domiciliarios

Bernardo Moreno Villegas, director de la Financiera de Desarrollo Territorial –FINDETER-, expresó que entre 1997 y 2003, el acueducto, alcantarillado y energía han aumentado solamente a una tasa de dos por ciento en promedio.

Moreno solicitó a los municipios y empresas invertir en la modernización de sus servicios y ampliar su cobertura, lo que requería una suma aproximada de 28 billones de pesos.

El funcionario sostuvo que el gobierno tiene como meta para el cuatrienio aumentar la cobertura de acueducto en áreas urbanas en 2,6 millones de usuarios, llevar el servicio de alcantarillado a 3,2 millones y ampliar el servicio de aseo en 4 millones.

La legislación para inquilinos por el consumo de servicios públicos

A partir del 10 de julio, entró en rigor la ley de arrendamientos que obliga a los inquilinos a responder por el consumo de agua, energía, teléfono y gas, de acuerdo con lo estipulado en el decreto 3130.

Para que esta norma se cumpla, los arrendatarios deberán pagar, con carácter obligatorio, una póliza contra el incumplimiento o acudir al sistema prepago con las empresas prestadoras de servicios. Esto significa que ya no son los propietarios de los inmuebles quienes deban responder ante las empresas de servicios públicos sobre los consumos, como ocurre en la actualidad, sino que son los inquilinos.

Flor Alba Romero. Coordinadora Nacional PADH, Colombia. Antropóloga por la Universidad Nacional de Colombia. Especialista en Derechos Humanos. Ganadora del Premio UNESCO 2000 como Educadora en Derechos Humanos. Docente universitaria e investigadora.