JUAN CARLOS ARRIETA BERNATE
Ingeniero Ambiental y Sanitario

1. Introducción

La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo constituye una función esencial para garantizar el bienestar de la población, la salud pública, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible de los territorios. En Colombia, dichos servicios se rigen bajo un marco jurídico y regulatorio que establece parámetros claros de responsabilidad para los prestadores, en procura de asegurar su eficiencia, calidad, continuidad, cobertura y sostenibilidad financiera.

El presente documento de Obligaciones Legales y Regulatorias surge como una herramienta de consulta práctica y sistemática que consolida las disposiciones normativas aplicables a las empresas prestadoras de estos servicios. Se fundamenta principalmente en la Ley 142 de 1994, que constituye la base del régimen de los servicios públicos domiciliarios; el Decreto 1077 de 2015, que compila y reglamenta disposiciones operativas, técnicas y administrativas del sector; y la Resolución CRA 943 de 2021,

A estas normas se suman las circulares, resoluciones y actos administrativos expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) y las autoridades ambientales y territoriales competentes

La finalidad de este manual es: - Orientar a los prestadores en el cumplimiento de sus obligaciones legales, regulatorias, financieras, técnicas, ambientales y comerciales. - Estandarizar los lineamientos que deben aplicarse en la gestión empresarial para dar respuesta a las exigencias de los organismos de control y vigilancia. - Fortalecer la cultura de cumplimiento normativo dentro de las organizaciones, minimizando riesgos sancionatorios y reputacionales. - Facilitar la consulta rápida y estructurada de los deberes normativos en cada una de las áreas clave de la operación.

En suma, este manual busca ser un instrumento integral de apoyo que garantice el cumplimiento normativo y la alineación de los prestadores con las políticas públicas y regulatorias, en beneficio de los usuarios y del desarrollo sostenible del país.

JUAN CARLOS ARRIETA BERNATE
Ingeniero Ambiental y Sanitario

2. Marco Normativo General

El marco normativo que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia se fundamenta en disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y regulatorias que buscan garantizar la prestación eficiente, continua y con calidad de estos servicios esenciales.

2.1 Constitución Política de Colombia (Arts. 365 a 370)

- Reconoce los servicios públicos como inherentes a la finalidad social del Estado (art. 365).
- Establece que los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, con libertad para que sean prestados por el Estado, comunidades organizadas o particulares.
- El Estado es responsable de asegurar la cobertura, continuidad, eficiencia y calidad, conservando la regulación, control y vigilancia.
- Señala la participación ciudadana en la gestión y control de los servicios públicos.

2.2 Ley 142 de 1994 – Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios

- Es la norma marco del sector, que regula los derechos y deberes de usuarios y prestadores.
- Define la naturaleza y características de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Establece reglas sobre contratos de condiciones uniformes, régimen tarifario, subsidios y contribuciones.
- Introduce la figura de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR).
- Crea el sistema de inspección, vigilancia y control a cargo de la SSPD.

2.3 Decreto 1077 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio

- Recopila y unifica la normatividad reglamentaria de los servicios de agua potable y saneamiento básico.
- Regula aspectos técnicos, comerciales y financieros de la prestación.
- Establece lineamientos para el manejo de subsidios y contribuciones, los planes de gestión y resultados (PGRD) y los programas de reducción de pérdidas.
- Define reglas específicas para la prestación en zonas rurales y comunidades organizadas.

2.4 Resolución CRA 943 de 2021 – Compilación Regulatoria

- Compila en un solo cuerpo normativo la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).
- Establece los criterios tarifarios para acueducto, alcantarillado y aseo.
- Define las obligaciones de reporte de información al SUI, facturación, medición y gestión comercial.
- Regula aspectos de calidad del servicio y su monitoreo.
- Deroga normas anteriores, brindando un marco único y consolidado.

2.5 Otras Normas Relevantes

- Ley 99 de 1993: crea el Sistema Nacional Ambiental y regula permisos de uso de recursos naturales y vertimientos.
- Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019: regulan el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Normas NIIF y Código de Comercio: aplicables a la contabilidad y presentación de información financiera.
- Normas tributarias: contribuciones especiales a SSPD y CRA, impuestos y retenciones.
- Regulación de PGIRS y economía circular: para prestadores de aseo.

JUAN CARLOS ARRIETA BERNATE
Ingeniero Ambiental y Sanitario

3. Obligaciones Legales según la Ley 142 de 1994

La Ley 142 de 1994 constituye la norma marco de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. Define derechos, deberes y responsabilidades de los prestadores, usuarios y el Estado, estructurando el régimen jurídico que regula la operación de las empresas de acueducto, alcantarillado y aseo.

3.1 Constitución y Naturaleza Jurídica de los Prestadores

- Art. 15 y 17: Las empresas prestadoras deben organizarse como sociedades por acciones (anónimas, en comandita por acciones o SAS).
- Pueden ser de carácter oficial, mixto o privado, dependiendo de la participación del capital público.
- Los municipios pueden prestar directamente el servicio o a través de empresas creadas para tal fin.
- Inscripción en Cámara de Comercio y estar registrado en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos RUPS.

3.2 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

- Art. 128 y ss.: Es obligatorio que la relación entre prestador y usuario se formalice mediante un contrato uniforme, aprobado y publicado por la empresa.
- Debe contener: condiciones de facturación, causales de suspensión, reconexión, derechos y deberes de usuarios. Las empresas deben mantener actualizado su CCU y reportarlo al SUI.
- La Ley 142 de 1994 establece en su artículo 148 que los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor y/o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.
-

3.3 Régimen Tarifario

- Art. 73 a 88: Define los principios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad y suficiencia financiera.
- Las tarifas deben cubrir costos eficientes y permitir sostenibilidad: Aplicar metodologías CRA y garantizar que los factores de subsidio y contribución se ajusten a lo aprobado por los concejos municipales y distritales.

JUAN CARLOS ARRIETA BERNATE
Ingeniero Ambiental y Sanitario

- De conformidad con el numeral 14,10 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994 los prestadores de servicios públicos están bajo el régimen de Libertad regulada de tarifas y están obligados a aplicar las metodologías tarifarias que expida La Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico CRA.
- Que en el numeral 14.13 del mismo artículo 14, se estableció la definición de posición dominante, indicando que "Es la que tiene una empresa de servicios públicos respecto a sus usuarios; y la que tiene una empresa, respecto al mercado de sus servicios y de los sustitutos próximos de éste, cuando sirve al 25% o más de los usuarios que conforman el mercado"
- Que el numeral 14.24 del artículo 14 de la misma ley, modificado por el artículo 1 de la Ley 632 de 2000 y por el artículo 1 de la Ley 689 de 2001, define el servicio público de aseo como el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos y establece que las disposiciones de la Ley 142 de 1994 son aplicables a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos; Que el citado artículo establece adicionalmente, como actividades complementarias del servicio público de aseo, el corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento;
- De conformidad con lo establecido en el artículo 88 de la misma ley al fijar sus tarifas, las empresas de servicios públicos se someterán al régimen de regulación, definido por la respectiva Comisión de Regulación; Que según lo dispuesto por el numeral 88.1 del artículo 88 anteriormente señalado, las personas prestadoras deberán ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva Comisión Reguladora para fijar sus tarifas de acuerdo con los estudios de costos. Esta Entidad podrá establecer topes máximos y mínimos tarifarios, de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas y podrá definir las metodologías para la fijación de tarifas, si conviene aplicar el régimen de libertad regulada o vigilada
- De conformidad con lo establecido en el numeral 73.21 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, es función de la Comisión señalar, de acuerdo con la ley, criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo referido a facturación, comercialización y demás asuntos de la relación entre la empresa y el usuario; Que a su turno, el inciso final del referido artículo dispone que "(...) las comisiones, tendrán facultad selectiva de pedir información, amplia, exacta, veraz y oportuna a quienes prestan los servicios públicos a los que esta Ley se refiere inclusive si sus tarifas no están sometidas a regulación (...)";
- de conformidad con el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, durante el período de vigencia de cada fórmula, las personas prestadoras podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres 3% en alguno de los índices de precios definidos en la fórmula;

3.4 Subsidios y Contribuciones

- Art. 89 a 99: Regula el sistema de subsidios para estratos 1, 2 y 3, y las contribuciones para estratos 5, 6, comerciales e industriales.
- El déficit debe cubrirse con recursos del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI). Las empresas deben realizar el balance de subsidios y contribuciones, cuentas de cobro y conciliación periódica con entes territoriales.

3.5 Calidad y Continuidad en la Prestación

- El artículo 11 de la ley 142 de 1994, dispone que, para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen, entre otras, la obligación de asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante;
- Art. 136 y 137: Los prestadores están obligados a garantizar la continuidad, eficiencia y calidad.
- En caso de suspensión por fuerza mayor, deben informar oportunamente a los usuarios. Implementación de sistemas de indicadores de calidad (IAC, IRCA, continuidad, presión) y reportes al SUI.
- Conforme al artículo 52 de la Ley 142 de 1994, modificado por el articulo 7 de la Ley 689 de 2001 las Empresas de Servicios Públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo, que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las Comisiones de Regulación, esto de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 52 de la Ley 142 de 1994; (Establecida en las resoluciones CRA 906 de 2019 y modificaciones de las resoluciones CRA 919 y 926 de 2020)
-

3.6 Información y Transparencia

- Art. 9, 51 y 79: Obliga a los prestadores a:
  - Contratar Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR).
  - Reportar periódicamente información financiera, técnica y comercial al Sistema Único de Información (SUI).
  - Facilitar información a **la SSPD** y atender requerimientos.

  Establecer un área de reportes regulatorios con responsables y cronogramas de cumplimiento.
- El artículo 14 de la Ley 689 de 2001 adiciona un artículo nuevo a la Ley 142 de 1994, en el cual se señala que el sistema de información que desarrolle la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD será único para cada uno

de los servicios públicos, actividades inherentes y actividades complementarias de que tratan las Leyes 142 y 143 de 1994, y tendrá como propósitos, entre otros: servir de base a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el cumplimiento de sus funciones de control, inspección y vigilancia; apoyar las funciones asignadas a las Comisiones de Regulación; facilitar el ejercicio del derecho de los usuarios de obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, conforme a lo establecido en el numeral 9.4 del artículo 9o de la Ley 142 de 1994;

3.7 Derechos y Deberes de los Usuarios

- Art. 9 y 137: Usuarios tienen derecho a recibir el servicio en condiciones de calidad y a reclamar cuando no se cumpla.
- El prestador debe garantizar canales de atención y procedimientos de PQRs.:Disponer de oficina física, línea telefónica y medios electrónicos para atender PQRs en los términos de ley.
- El artículo 146 de la ley anteriormente nombrada dispone, en cuanto a la medición del consumo y del precio en el contrato, que la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario tienen derecho a que los consumos se midan, a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles, y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario; Que el mismo artículo establece que los principios allí consagrados también se aplicarán al servicio público de aseo con las adaptaciones que exige la naturaleza del servicio, y las reglas que la ley de servicios públicos contiene sobre falla del servicio; con lo cual el precio que se exija al usuario dependerá no sólo de los factores de costos que contemplan las fórmulas tarifarias sino, en todo caso, de la frecuencia con que se preste el servicio y del volumen de residuos que se recojan;

3.8 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

- Art. 51: Toda empresa de servicios públicos está obligada a contratar AEGR permanente con firmas privadas especializadas.
- El cambio de auditor requiere autorización de la SSPD. Mantener contrato vigente y coordinar entregables trimestrales de indicadores y riesgos.

3.9 Control Interno y Revisoría Fiscal

- Art. 51 y 52: Las empresas deben implementar un sistema de control interno y contar con revisor fiscal, cuando lo exija el Código de Comercio.: Diseñar políticas de

gestión de riesgos, mapas de procesos y controles alineados con la supervisión de la SSPD.

3.10 Régimen Sancionatorio

- Art. 81 y 82: El incumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o regulatorias expone a las empresas a sanciones por parte de la SSPD, que incluyen multas, toma de posesión o liquidación.

implementar mecanismos de cumplimiento normativo y planes de mejora continua.

3.11 Otros deberes de los prestadores

- Conforme al artículo 164 Las empresas de servicios del sector de agua potable y saneamiento básico pagarán las tasas a que haya lugar por el uso de agua y por el vertimiento de efluentes líquidos, que fije la autoridad competente de acuerdo con la ley.

3.12 Disposiciones de los municipios o entidades públicas

- El artículo 5 de la Ley 142 de 1994 dispone que la competencia de los municipios en cuanto a la prestación de los servicios públicos, asegurar que se presten a sus habitantes, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo;
- El numeral 87.9 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *"Las Entidades públicas podrán aportar bienes o derechos a las empresas de servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando su valor no se incluya en el cálculo de las tarifas que hayan de cobrarse a los usuarios y que en el presupuesto de la entidad que autorice el aporte figure este valor. Las Comisiones de Regulación establecerán los mecanismos necesarios para garantizar la reposición y mantenimiento de estos bienes. (...)".*
- Existen instrumentos de planeación municipal: Plan de Desarrollo Municipal, Plan de Saneamiento Municipal y de Vertimientos - PSMV , Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS, Plan de Ordenamiento Territorial – POT, Plan Básico de Ordenamiento Territorial – PBOT o el Esquema de Ordenamiento Territorial – EOT que deben ser articulados para la adecuada prestación de los servicios públicos;
- La Ley 1259 de 2008 tiene como finalidad "crear e implementar el Comparendo Ambiental como instrumento de cultura ciudadana, sobre el adecuado manejo de residuos sólidos y escombros, previendo la afectación del medio ambiente y la salud pública, mediante sanciones pedagógicas y económicas a todas aquellas personas naturales o jurídicas que infrinjan la normatividad existente en materia de residuos

sólidos; así como propiciar el fomiento de estímulos a las buenas prácticas ambientalistas

JUAN CARLOS ARRIETA BERNATE
Ingeniero Ambiental y Sanitario

4. Obligaciones Reglamentarias según el Decreto 1077 de 2015

El Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio – Decreto 1077 de 2015, establece el marco operativo, técnico y administrativo para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Este compendio reglamenta, entre otros aspectos, la planeación sectorial, la gestión técnica de la prestación, la regulación tarifaria y los esquemas de atención a usuarios.

3.1. Planeación y Programación Sectorial

- Planes de Gestión y Resultados (PGRD): Los prestadores deben elaborar e implementar planes que articulen inversiones, mantenimiento e indicadores de calidad.
- Planes de Emergencia y Contingencia: Toda empresa debe contar con protocolos para garantizar continuidad del servicio en casos de fuerza mayor. Disponer de un PGRD vigente y aprobado, alineado con metas de cobertura, calidad y continuidad.

3.2. Acueducto

- El Decreto 1575 de 2007 tiene por objeto establecer el sistema para la protección y control de la calidad del agua, con el fin de monitorear, prevenir y controlar los riesgos para la salud humana causados por su consumo, exceptuando el agua envasada;
- Calidad del agua para consumo humano (IRCA): Los prestadores deben garantizar que el agua cumpla con los parámetros físicos, químicos y microbiológicos definidos en la normativa sanitaria.
- Continuidad y presión: Se exige asegurar un mínimo de horas de servicio continuo y una presión adecuada en la red.
- Medición de consumos: Deben instalar, mantener y renovar micromedidores para garantizar la facturación justa y evitar pérdidas.
- Reportar mensualmente indicadores al SUI y mantener programas de reducción de pérdidas de agua (PTAP, redes, micromedición).
- Que los Decretos 155 de 2004 y 4742 de 2005, ambos compilados en el Decreto 1076 de 2015 disponen la manera de establecer el valor a pagar por el usuario sujeto pasivo de la tasa por uso de agua señalada en el artículo 43 de la Ley 99 de 1993.
-

3.3. Alcantarillado

- Que de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1553 de 2024, que sustituye el Capítulo 7 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1076 de 2015, se reglamenta la tasa retributiva por la utilización directa e indirecta del recurso hídrico como receptor vertimientos puntuales;
- Que el Decreto 2667 de 2012 reglamenta la tasa retributiva por la utilización directa e indirecta del agua como receptor de los vertimientos puntuales;
- Conexiones y descargas: Reglamenta la conexión de usuarios a la red y el control de vertimientos.
- Mantenimiento preventivo: Se deben realizar labores periódicas de limpieza de redes, inspección de colectores y sistemas de tratamiento.
- Gestión de riesgos de inundación: Exige la implementación de planes para minimizar daños por lluvias y obstrucciones.
- Establecer cronogramas de inspección de redes, actualizar mapas de alcantarillado y reportar fallas críticas al ente de control.
- La Resolución 1256 del 23 de noviembre de 2021, expedida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, reglamenta el uso de las aguas residuales tratadas, estableciendo los requisitos, condiciones y procedimientos que deben cumplir los usuarios para su aprovechamiento, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 1076 de 2015
-

3.4. Aseo

- El numeral 14.24 del artículo 14 de la misma ley, modificado por el artículo 1 de la Ley 632 de 2000 y por el artículo 1 de la Ley 689 de 2001, define el servicio público de aseo como el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos y establece que las disposiciones de la Ley 142 de 1994 son aplicables a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos; Que el citado artículo establece adicionalmente, como actividades complementarias del servicio público de aseo, el corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento;
- Prestación integral: Incluye recolección, transporte, barrido, limpieza de vías, corte de césped, poda de árboles y disposición final.
- Frecuencias mínimas: El Decreto fija las frecuencias de barrido y recolección según el área (residencial, comercial o crítica).
- Gestión de residuos especiales: Los prestadores deben atender puntos críticos, residuos voluminosos y residuos peligrosos conforme a la normativa ambiental. Plan

de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) e implementarlo en coordinación con la autoridad ambiental.

- El artículo 251 de la Ley 1450 de 2011, modificado por el artículo 88 de la Ley 1753 de 2015, y el cual se continúa vigente según lo dispuesto en la Ley 2294 de 2023, en relación con los rellenos sanitarios dispone que, *"Las autoridades ambientales, personas prestadoras o entidades territoriales no podrán imponer restricciones sin justificación técnica al acceso a los rellenos sanitarios y/o estaciones de transferencia."*.
- El artículo 372 de la Ley 2294 de 2023 mantiene el incentivo para los municipios donde se ubiquen rellenos sanitarios de carácter regional, el cual continuará siendo pagado por la persona prestadora del servicio público de aseo al municipio donde se ubique el relleno sanitario.
- El artículo 88 de la Ley 1753 de 2015, que modificó el artículo 251 de la Ley 1450 de 2011, creó *"(...) un incentivo al aprovechamiento de residuos sólidos en aquellas entidades territoriales en cuyo Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) se hayan definido proyectos de aprovechamiento viables."*, y dispuso que: *"El valor por suscriptor de dicho incentivo, se calculará sobre las toneladas de residuos no aprovechables por suscriptor del servicio público de aseo, como un valor adicional al costo de disposición final de estos residuos."*
- El Decreto 1077 de 2015, definió en el numeral 7, del artículo 2.3.2.1.1. el área de prestación de servicio como la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo.
- El Decreto 1077 de 2015 define la forma en la cual la persona prestadora de la actividad de disposición final, responsable del relleno sanitario regional o de la estación de transferencia regional, calcula el valor del incentivo a reconocer al municipio donde se ubique dicha infraestructura al respectivo municipio.
- El artículo 2.3.2.3.5.18 del Decreto 1077 de 2015 en relación con la disponibilidad de recursos económicos estableció que: *"Con el fin de garantizar la disponibilidad de recursos económicos para realizar el cierre, clausura, post clausura y posterior monitoreo de los rellenos sanitarios, toda persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad de disposición final de residuos sólidos, deberá constituir y mantener una provisión, que garantice la disponibilidad permanente de las sumas acumuladas durante el período de operación del relleno sanitario, necesarias para construir las obras de clausura y post clausura requeridas y llevar a cabo el monitoreo por el período que se determine en la licencia ambiental. La forma de determinar los valores a provisionar será establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en la metodología tarifaria del servicio público de aseo"*
- El numeral 32 artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015 establece que el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos -PGIRS, es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión

integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio público de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados; Que la misma norma señala que corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento y control, y actualización del PGIRS;

- El artículo 2.3.2.2.3.89 del mencionado Decreto señala que los municipios y distritos al actualizar el respectivo Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, están en la obligación de diseñar, implementar y mantener actualizados, los programas y proyectos sostenibles de aprovechamiento de residuos sólidos; Que en desarrollo de la actividad señalada en el citado artículo, los municipios y distritos deberán dar prioridad a los estudios de factibilidad sobre aprovechamiento de residuos;
- El artículo 2.3.2.2.2.1.15 de la norma en comento estipula que "(...) La persona prestadora del servicio público de aseo deberá estructurar y mantener actualizado un programa de gestión del riesgo de acuerdo a la normatividad vigente, en las diferentes actividades de la prestación del servicio, el cual deberá ser presentado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (...)"
- El Decreto 1077 de 2015 establece en sus artículos 2.3.2.2.2.2.16, 2.3.2.2.3.92. y 2.3.2.2.4.2.109. la obligatoriedad en cabeza de los suscriptores y/o usuarios de realizar la separación en la fuente de sus residuos de acuerdo con el código de colores descrito en la reglamentación vigente, en los siguientes términos:

  "2. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación";
- El artículo 2.3.2.2.2.3.41. del Decreto 1077 de 2015 indica que la recolección y transporte de los residuos sólidos originados por la prestación de la actividad de poda de árboles o arbustos, y corte del césped en áreas públicas, deberá realizarse por una persona prestadora del servicio público de aseo, y que en lo posible estos residuos deben destinarse a procesos de aprovechamiento;

3.5. Usuarios y Atención al Cliente

- Contrato de Condiciones Uniformes (CCU): Debe estar publicado y disponible en medios físicos y digitales.
- Atención de PQRs: Establece plazos y procedimientos para atender peticiones, quejas y recursos.
- Protección al usuario vulnerable: Define medidas de trato preferente a usuarios de estratos bajos y en condición de vulnerabilidad.

Disponer de plataforma de atención multicanal (presencial, web, telefónica) y cumplir los plazos de la Ley 1755 de 2015.

3.6. Subsidios y Contribuciones

- Metodología de asignación: Los prestadores deben aplicar lo aprobado por concejos municipales/distritales.
- Reportes al SUI: El balance de subsidios y contribuciones debe registrarse periódicamente para verificación de la SSPD.

Mantener conciliaciones mensuales con los entes territoriales para garantizar cobertura de subsidios.

3.7. Información y Reportes Regulatorios

- Sistema Único de Información (SUI): Se exige cargar datos financieros, técnicos y comerciales de forma periódica.
- Indicadores de gestión: Deben reportarse indicadores de pérdidas, calidad de agua, continuidad, cobertura, cartera, subsidios y contribuciones.

Asignar un equipo especializado en cumplimiento regulatorio y aseguramiento de la información cargada al SUI.

3.8. Gestión Ambiental y Social

- Cumplimiento ambiental: Prestadores deben contar con licencias, permisos de vertimientos, concesiones de agua y registros de emisiones, cuando aplique.
- Inclusión social: Se exige la participación de la comunidad en la planeación de servicios, especialmente en PGIRS y PUEAA (Plan de Uso Eficiente y Ahorro de Agua).

Tener expedientes completos con todos los permisos ambientales y planes de gestión comunitaria.

- La Ley 373 de 1997 estableció el Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua - PUEAA, como el conjunto de proyectos y acciones que deben elaborar y adoptar las entidades encargadas de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, riego y drenaje, producción hidroeléctrica y demás usuarios del recurso hídrico;
- El artículo 25 de la Ley 2294 de 2023 adicionó un parágrafo transitorio al artículo 42 de la Ley 99 de 1993, según el cual "(...) El factor regional de la tasa retributiva por vertimientos para los prestadores del servicio público de alcantarillado en el territorio nacional se cobrará con el factor regional de 1 a los prestadores de los municipios, hasta el 31 de diciembre del 2024, plazo en el cual el Ministerio de

Ambiente y Desarrollo Sostenible en conjunto con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, actualizarán los estudios, las evaluaciones y la fórmula con el que se calcula la tasa retributiva, así como los criterios de gradualidad para distribuir el factor regional en función de los compromisos asumidos por los prestadores del servicio público de alcantarillado, generando la correspondiente reglamentación con un esquema de tratamiento diferencial.";

- Definir las inversiones ambientales adicionales conforme a la Resolución 874 de 8 de noviembre del 2018 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio MVCT

3.9. Régimen de Sanciones

- El Decreto remite a la SSPD la facultad de sancionar incumplimientos en operación, reportes, tarifas y calidad del servicio.

Implementación de sistemas internos de control de cumplimiento normativo para reducir riesgos sancionatorios.