

Ministerio de Desarrollo Económico

DECRETO NÚMERO 1842 DE 1991

(Julio 22)

"Por el cual se expide el Estatuto Nacional de usuarios de los servicios públicos domiciliarios".

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial de las que le confieren las leyes 126 de 1938 y 155 de 1959 y los artículos 334 y 189, ordinal 11, de la Constitución Política, DECRETA:

CAPÍTULO I Definiciones

ART. 1º-De los servicios públicos domiciliarios. Para los efectos del presente decreto se entenderá por servicios públicos domiciliarios los de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, telefonía local y telefonía de larga distancia nacional e internacional, recolección, transporte y disposición final de desechos sólidos y gas natural domiciliario. (Nota: Adicionado parágrafo por el Decreto 2737 de 1991 artículo 1º).

ART. 2º-De las definiciones. Para la aplicación del presente decreto se tendrán en cuenta las definiciones establecidas para los diferentes servicios domiciliarios en los siguientes decretos: 189 de 1988 (teléfonos), 196 de 1989 (aseo), 951 de 1989 (acueducto y alcantarillado), 1555 de 1990 (energía eléctrica) y 700 de 1990 (gas).

CAPÍTULO II Del acceso a los servicios públicos domiciliarios

ART. 3º-Del derecho a los servicios públicos domiciliarios. Toda persona o grupo de personas tienen derecho a solicitar y obtener los servicios públicos domiciliarios. Bastará la prueba de la habitación de personas para ser titular del derecho. La prueba de la habitación podrá efectuarse mediante cualesquiera de los medios previstos en el artículo 175 del Código de Procedimiento Civil. Las empresas de servicios públicos a las que se refiere el inciso anterior, sólo podrán negar las solicitudes de servicios por razones de carácter técnico y/o por no encontrarse dentro del programa de inversiones de la empresa, el cual deberá estar acorde con el plan de desarrollo del municipio o distrito respectivo. En todo caso, las empresas de servicios públicos domiciliarios atenderán preferiblemente las solicitudes de los ocupantes de viviendas de interés social, mediante la conexión efectiva del servicio o la legalización de la prestación del mismo.

ART. 4º-Del derecho a la prestación de los servicios. El derecho a la prestación del servicio quedará condicionado al pago de las tarifas de conexión a que hubiere lugar y a la posibilidad técnica de la prestación del mismo.

ART. 5º-De los requisitos para la prestación de los servicios. Las empresas o autoridades que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, gas natural domiciliario, recolección, transporte y disposición final de desechos sólidos y teléfonos, no podrán exigir requisitos adicionales al de la prueba de la habitación de personas para la prestación del respectivo servicio. En particular se abstendrán de exigir los documentos que prueben la titularidad del dominio sobre el inmueble.

ART. 6º-De la legalización del suministro de servicios. Las empresas de servicios públicos domiciliarios deberán desarrollar programas tendientes a la legalización del suministro de los servicios públicos para las comunidades que así lo requieran, de conformidad con lo establecido por el artículo 48 de la Ley 9 de 1989. Las entidades encargadas de prestar los servicios públicos domiciliarios deberán proveer soluciones a fin de garantizar el suministro de tales servicios a los asentamientos subnormales.

ART. 7º-De los planes y programas de inversión de las empresas de servicios públicos domiciliarios. Con el objeto de garantizar la preferencia de servicios públicos para los ocupantes de vivienda de interés social, las empresas, dentro de sus presupuestos de inversión anuales deberán incluir planes y programas de desarrollo que den preferencia a la satisfacción de la demanda de servicios públicos para las viviendas de interés social, dentro del marco del plan de desarrollo municipal o distrital.

ART. 8º-De los servicios públicos y controversias sobre la titularidad del dominio. Las entidades no podrán suspender el procedimiento de conexión a los servicios públicos domiciliarios por razones de carácter legal relacionadas con disputas sobre la propiedad del inmueble o predio. En el evento de que una persona distinta del solicitante de la conexión sea declarada titular del dominio sobre el predio beneficiario del servicio, las relaciones jurídicas emanadas de la solicitud de conexión del servicio se trasladarán a dicho titular del dominio.

ART. 9º-De los medidores o contadores individuales. Los medidores o contadores individuales, con excepción de los de los teléfonos, serán pagados por los suscriptores y por tanto de su propiedad. Estos podrán ser suministrados tanto por las empresas como por los suscriptores. En este último caso los medidores serán de las características y especificaciones técnicas previamente establecidas y publicadas por las empresas. Los suscriptores entregarán los medidores o contadores a las empresas para su calibración, postura de sellos, instalación, lectura, revisión, mantenimiento, desinstalación y reposición por garantía si hubieren sido suministrados por las empresas. Será requisito necesario para la aprobación de licencias de construcción, la previsión en los planos de las redes internas y elementos necesarios para que se pueda instalar medidor o contador individual para cada unidad o subdivisión de la edificación o urbanización. Las empresas no podrán suministrar servicios públicos domiciliarios a aquellos inmuebles que contravengan lo anterior. Esta prohibición no se extenderá a las construcciones ya levantadas, con o sin licencia de construcción.

ART. 10.-De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado. Las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores. En particular, las empresas no podrán adicionar otros suscriptores a las acometidas externas que no sean de su propiedad sin el consentimiento expreso de los titulares y mediando el reembolso proporcional de los costos en que hubieren incurrido los suscriptores propietarios de las acometidas. En ningún caso podrá desmejorarse la calidad del servicio como resultado de la adición anterior.

CAPÍTULO III Del consumo y facturación

ART. 11.-De los requisitos de las cuentas de cobro o recibo. Las cuentas de cobro de los servicios públicos domiciliarios deberán reflejar el estado de cuenta del suscriptor y/o usuario y contendrán como mínimo la siguiente información: a) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio; b) Nombre del suscriptor y dirección del envío de la cuenta de cobro; c) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio; d) Período por el cual se cobra el servicio y consumo por dicho período; e) Lectura anterior del contador o medidor de consumo, si existiere; f) Lectura actual del contador o medidor de consumo, si existiere; g) Causa de la falta de lectura en caso de cobro de consumo promedio; h) Valor y fechas de pago oportuno; i) Valor del recargo de reconexión y reinstalación; j) En toda cuenta de cobro de servicios públicos domiciliarios deberá aparecer en forma visible el consumo en unidades físicas del servicio de las últimas seis (6) facturaciones cuando se trate de facturaciones mensuales, y de las últimas tres (3) facturaciones, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior deberá aparecer el promedio de consumo en unidades correspondientes al servicio de los últimos seis (6) meses, y k) Valor del cargo fijo correspondiente. PAR. 1º-Para los servicios de recolección, transporte y disposición final de desechos sólidos, deberá indicarse la frecuencia en la prestación de este servicio. PAR. 2º-En caso que en una cuenta de cobro se facture más de un servicio público domiciliario, deberán cumplirse los requisitos anteriores, respecto de cada uno de ellos.

ART. 12.-De la obligatoriedad de la entrega de la cuenta de cobro o recibo oportunamente. Todo suscriptor y/o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la cuenta de cobro o recibo de obligación a su cargo y la empresa la obligación de entregar oportunamente el recibo correspondiente. Las empresas deberán entregar las cuentas de cobro a los suscriptores y/o usuarios por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en el recibo, para lo cual deberán exigirse, las garantías necesarias para su cumplimiento. De no encontrarse el suscriptor y/o usuario, el funcionario deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o en la unidad residencial, el respectivo recibo o cuenta de cobro. En las localidades, zonas o lugares donde no se puedan despachar las cuentas de cobro directamente al inmueble del suscriptor y/o usuario, la entidad deberá informarles con anticipación para que la reclamen en los lugares destinados para el efecto. En caso de no recibirse, perderse o extraviarse la cuenta de cobro, el suscriptor y/o usuario deberá solicitar un duplicado. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago, salvo que la empresa no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor y/o usuario.

ART. 13.-Del control de entrega de las cuentas de cobro. Las empresas de servicios públicos domiciliarios deberán desarrollar sistemas de control mediante pruebas selectivas o procedimientos similares con el fin de constatar que las entregas de cuentas de cobro se están efectuando dentro de los términos del artículo anterior. El incumplimiento del procedimiento establecido será causal de mala conducta del funcionario responsable.

ART. 14.-Del envío de la cuenta de cobro de una empresa por intermedio de otra. Las empresas de servicios públicos domiciliarios podrán confiarle a otras empresas de servicios públicos el envío de las cuentas de cobro, en desarrollo de acuerdos institucionales.

ART. 15.-De la conservación de la copia de las cuentas de cobro. Las empresas están obligadas a guardar en memoria de las cuentas de cobro, durante los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha máxima prevista para el pago oportuno.

ART. 16.-De la determinación del consumo. Cuando exista medidor, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor este funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro.

ART. 17.-Del consumo no registrado. Las empresas de servicios públicos domiciliarios no podrán cobrar valores no facturados por error u omisión en la facturación, excepto en los casos en que se compruebe fraude o adulteración.

ART. 18.-Del derecho a cobro individual. Todo suscriptor tiene derecho a que le facturen la prestación de los servicios públicos domiciliarios por el valor correspondiente a su consumo individual. Las empresas estarán obligadas a instalar medidores o contadores individuales cuando la acometida interna sea apta para la medición individual, de acuerdo con las normas que cada empresa establezca. El costo de los medidores o contadores correrá por cuenta del urbanizador, del constructor, o del suscriptor, según el caso. Para el caso de inquilinatos y de asentamientos calificados como subnormales de acuerdo con los parámetros de evaluación del inventario de zonas subnormales, y que cuenten con medición colectiva, la instalación de medidores individuales se producirá cuando la mayoría absoluta de los usuarios y/o suscriptores así lo solicite, previo cumplimiento de las condiciones técnicas, caso en el cual cada suscriptor pagará el consumo individual más el cargo fijo correspondiente.

ART. 19.-De las cuentas de cobro para inquilinatos y cuando sólo existe un medidor o contador. Cada inquilino tendrá derecho a ser facturado por su consumo de servicios públicos domiciliarios así: el consumo total se dividirá por el número de unidades familiares independientes que lo componen, con el propósito de encontrar el consumo familiar promedio, el cual se liquidará con las tarifas vigentes para el consumo individual. A lo anterior se le adicionará el valor que resulte de dividir el cargo fijo por el número de unidades familiares.

ART. 20.-De los consumos de multiusuarios. Cuando solo exista un medidor o contador, las cuentas de cobro de consumo de servicios públicos domiciliarios, de edificios multifamiliares de apartamentos, urbanizaciones, condominios, parcelaciones, conjuntos cerrados, edificios de oficinas y todos los demás multiusuarios distintos de los inquilinatos y asentamientos subnormales, serán liquidados así: el consumo total se dividirá por el número de unidades independientes que lo componen, con el propósito de encontrar el consumo unitario promedio, el cual se liquidará con base en las tarifas vigentes para el consumo individual. A lo anterior se le adicionará un cargo fijo para cada unidad. En el caso de las copropiedades el consumo unitario se calculará con base en los coeficientes previstos en el respectivo reglamento de propiedad horizontal. Si no existiere medidor o contador individual por causa imputable a la respectiva empresa, al valor del consumo individual de cada usuario se adicionará el valor que resulte de dividir un cargo fijo por el número de unidades.

ART. 21.-Del lugar y forma de pago de las cuentas de cobro. Las cuentas de cobro podrán pagarse en dinero en efectivo, o mediante cheque, en las dependencias de la respectiva empresa o en una entidad financiera autorizada para tal efecto. Así mismo, las cuentas de cobro podrán pagarse mediante otras operaciones financieras debidamente autorizadas. Las empresas de servicios públicos domiciliarios deberán desarrollar convenios con las entidades bancarias y corporaciones de ahorro y vivienda, para facilitar el pago de las cuentas de cobro sin requerir poseer cuenta corriente o de ahorros a nombre del suscriptor y/o usuario. Las empresas de servicios públicos domiciliarios deberán garantizar a través de sus propias oficinas, o de los convenios realizados con entidades financieras, un amplio horario de atención al público para el pago de las cuentas de cobro, con el fin de facilitar la oportuna cancelación por parte de los suscriptores y/o usuarios que cumplan con un horario de trabajo. Cuando se realice el pago de una cuenta de cobro, la empresa o la entidad donde realice pago, deberá colocar sello de cancelación y/o timbre de registradora, para que éste sea válido.

ART. 22.-De la identificación del funcionario. Cuando el medidor o contador este ubicado dentro del inmueble, el suscriptor y/o usuario deberá permitir y facilitar la lectura de los contadores y medidores previa identificación del funcionario respectivo con su cédula de ciudadanía y carne con fotografía reciente. El suscriptor y/o usuario podrán solicitar el traslado del contador o medidor a la parte externa del predio. El costo del traslado correrá por cuenta del suscriptor y/o usuario.

ART. 23.-De la copia de la lectura. Los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a que las empresas de servicios públicos domiciliarios ordenen al funcionario que efectúa la lectura entregar constancia del resultado de la misma indicando la fecha. Cuando la entrega de esta constancia no se pudiere efectuar personalmente, el funcionario la deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o unidad residencial.

ART. 24.-De cuando hay lugar a la facturación con base en el promedio del consumo. La empresa estimará y facturará el consumo en los siguientes casos: a) Desperfectos en el medidor que impidan el registro adecuado del consumo; b) Retiro provisional del medidor siempre y cuando el inmueble continúe con el servicio; c) Inaccesibilidad al medidor; d) Filtraciones y/o fugas imperceptibles en las instalaciones internas del mueble detectadas por la entidad; e) Cuando en una lectura el contador muestre cifras inferiores a las que aparecían en la lectura anterior, salvo que se recomience el ciclo numérico del medidor, y f) Razones de conveniencia derivadas del proceso de revisión previa de que trata el artículo 40 del presente decreto.

ART. 25.-Del promedio del consumo. Para efectos del promedio del consumo cuando sea necesario, la empresa deberá tomar el valor promedio de los últimos seis (6) períodos de consumo normal si la facturación se realiza mensualmente, o de las últimas tres (3) facturaciones cuando éstas se realicen bimestralmente. Salvo fuerza mayor, no se podrá facturar a un inmueble con base en el promedio de su consumo por más de dos (2) períodos si la facturación se realiza bimestralmente, y cuatro (4) períodos si ésta es mensual.

ART. 26.-De la inaccesibilidad al medidor. Si la lectura no fuere posible por no tener acceso a los contadores o medidores, se hará constar dicha circunstancia en el documento respectivo el

cual se dejará en el sitio de acceso al inmueble o unidad residencial, caso en el cual la empresa podrá hacer un promedio del consumo de los últimos seis (6) meses.

ART. 27.-De los ajustes por promedio del consumo. Cuando a un suscriptor y/o usuario se le hubiere facturado con base en los consumos promediados por imposibilidad de leer el medidor, salvo el caso en el que este no funcione, se realizará un ajuste a la facturación una vez se realice la lectura, según el siguiente procedimiento: el consumo se dividirá por el número de períodos de las lecturas transcurridas a fin de determinar el consumo real por período de lectura: dichos consumos se liquidarán con las tarifas correspondientes a cada período, y las diferencias resultantes con relación a los valores cobrados en dichos meses, se abonarán o se cargarán al usuario según sea el caso.

ART. 28.-De la instalación y revisión periódica de contadores. Corresponde a las empresas la instalación de los contadores o medidores, así como revisarlos cuando lo estimen conveniente para dar cuenta de alteraciones, interferencias, deterioros, mala calidad o rotura de sellos. Esta revisión también podrá ser solicitada por el suscriptor y/o usuario y en tal caso las empresas estarán obligadas a efectuarlo. El costo de reparación o de reposición de las acometidas y medidores o contadores, será por cuenta del suscriptor y/o usuario una vez expire el período de garantía dado por la entidad que suministra dichos elementos, período que no podrá ser inferior a tres (3) años. Cuando haya necesidad de reponer el medidor o las acometidas se deberán usar elementos nuevos. En caso de pérdida o destrucción del medidor, o daño de la acometida por vandalismo, el costo de la reposición será en todo caso por cuenta del suscriptor y/o usuario. Está prohibido al suscriptor y/o usuario operar o trasladar los registros de corte o violar los sellos que la entidad coloque en los medidores.

ART. 29.-De la revisión de instalaciones y contadores. Cuando las empresas requieran revisar las instalaciones internas de los predios o realizar visitas técnicas de revisión e instalación o retiro de contadores, el funcionario que practique la visita debe identificarse con la cédula y el carnet de la empresa.

ART. 30.-Del retiro provisional del equipo de medida. La empresa podrá retirar el equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento y cambiarlo o exigir su cambio si es necesario. En caso de retiro del contador la empresa procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación. El plazo máximo para efectuar dicha revisión o reparación será de seis (6) meses.

ART. 31.-De la asesoría técnica. En los casos de revisión, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, el suscriptor y/o usuario tiene derecho a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de lo cual se levantará un acta firmada por el funcionario de la empresa, el suscriptor y/o usuario y el técnico particular si lo hubiere. No obstante, si transcurrido un plazo máximo de un cuarto de hora (1/4) sin hacerse presente se hará la revisión sin su presencia y en todo caso se levantará el acta de que trata el inciso anterior.

ART. 32.-De las causales de suspensión. Las empresas deberán proceder a suspender el servicio cuando el suscriptor y/o usuario se halle incurso en cualesquiera de las siguientes causales: a) Falta de pago oportuno, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto; b) Reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por razones de fuerza mayor, que afecten un municipio o sector del mismo, previa expedición de un acto administrativo debidamente publicado en diarios y emisoras con cobertura en el municipio o zona afectada, y a través de los cuales la empresa debe informar a la comunidad los términos de la suspensión del servicio. Esta publicación deberá hacerse con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la suspensión; c) Por inestabilidad del inmueble o del terreno, previo acto administrativo debidamente notificado al suscriptor y/o usuario. En caso de urgencia bastará la simple comunicación a cualquier persona que ocupe el inmueble; d) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la empresa; e) Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con la empresa; f) Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio; g) Realizar

modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de la empresa; h) Aumentar, sin autorización de la empresa, los diámetros de las acometidas, la carga, la capacidad instalada y/o el número de derivaciones telefónicas; i) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de éstos; j) Dañar o retirar el equipo de medida: retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o que los existentes no correspondan con los instalados por la empresa; k) Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada; l) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la empresa o de los suscriptores; m) Impedir a los funcionarios, autorizados por las empresas y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los contadores; n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición; ñ) No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la empresa por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio; o) Conectar equipos sin la autorización de la empresa a las acometidas externas; p) Efectuar sin autorización de la empresa una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido; q) Incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio; r) Cuando se parcele, urbanice o construya sin licencias requeridas por el municipio, o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio; s) Cuando se use o destine un inmueble a un fin distinto al previsto en la respectiva licencia o patente de funcionamiento, o para quienes usen un inmueble careciendo de ésta, estando obligados a obtenerla, salvo cuando exista prueba de la habitación permanente de personas en el predio, y t) Cuando lo solicite el suscriptor, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito de dicho terreno.

ART. 33.-Del restablecimiento del servicio en caso de suspensión. Para restablecer el suministro del servicio, es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión, se cancelen las tarifas de reconexión y reinstalación, así como los demás pagos a que hubiere lugar. La reanudación del servicio deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago, so pena de perder la empresa en favor del suscriptor y/o usuario el valor de la sanción por reconexión, el cual se deberá abonar a la cuenta de cobro inmediatamente posterior. El no cumplimiento de la reconexión en el término aquí establecido hará incurrir al funcionario responsable en causal de mala conducta. En todo caso, no podrá cobrarse suma alguna por concepto de reconexión, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido.

ART. 34.-Del acta de reconexión. Las empresas de servicios públicos domiciliarios dejarán constancia escrita de la fecha en que hubieren efectuado la reconexión, la que entregarán en copia al suscriptor y/o usuario y de no ser posible la entrega personal la dejarán en el lugar de acceso al inmueble de la unidad residencial.

ART. 35.-De las causales de corte del servicio. La empresa debe proceder al corte del servicio por una cualesquiera de las siguientes causales: a) Suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la empresa; b) Reconexión del servicio no autorizada, por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión; c) Incurrir por más de dos (2) veces en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos, y d) Cuando lo solicite el suscriptor, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito de dicho tercero.

ART. 36.-Del restablecimiento del servicio en caso de corte. Para el restablecimiento del servicio, el interesado deberá cumplir con los requisitos para las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de este y del respectivo inmueble existan, así como las sanciones pecuniarias, los intereses moratorios de ley y las tarifas de reinstalación.

ART. 37.-De la falla en la prestación del servicio. Cuando el servicio deje de prestarse, sin existir suspensión ni corte del mismo, el suscriptor y/o usuario podrán exigir que la empresa realice las revisiones y reparaciones a que haya lugar para lograr el inmediato restablecimiento del servicio.

ART. 38.-Del descuento por falla en la prestación del servicio. En caso que el suscriptor y/o usuario no pueda hacer uso del servicio por causa imputable a la empresa durante un término superior a veinticuatro (24) horas, este tendrá derecho a un descuento del cargo fijo proporcional al tiempo que persista esta situación, en los términos que establezca la Junta Nacional de Tarifas. Para los efectos de este artículo y tratándose del servicio de recolección, transporte y disposición final de desechos sólidos las empresas que presten este servicio no podrán cobrar por éstos si no los tienen establecidos en forma regular para el barrio o sector del respectivo usuario y/o suscriptor, o si en un mes determinado la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo establecido para esa zona. Con el fin de ejercer este derecho al suscriptor y/o usuario deberá presentar su queja en la forma prevista en el artículo 51 del presente decreto. La fecha de presentación de la queja servirá como base para que se comience a contar la duración de la falla en la prestación del servicio, restablecido el cual la empresa deberá dejar constancia escrita del hecho a disposición del quejoso en la oficina de quejas y reclamos de la empresa. Dicha oficina remitirá, de oficio, la información sobre la duración de la falla a la dependencia competente para que ésta efectúe los descuentos correspondientes.

ART. 39.-De los cobros no autorizados. La empresa no podrá cobrar servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los autorizados por la autoridad competente, ni podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.

ART. 40.-De la revisión previa. Las empresas de servicios públicos domiciliarios deberán estructurar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a un proceso de revisión previa. Para este efecto deberán comparar el consumo registrado con el promedio de consumo de los últimos tres períodos si la facturación es bimestral, o seis períodos si es mensual. Es obligación de las empresas que prestan los servicios mencionados investigar las razones y corregir los errores de facturación que se presenten, especialmente cuando haya manifiesta diferencia entre el consumo facturado del usuario y/o suscriptor con los promedios anteriores. No se podrá enviar cuenta de cobro al usuario y/o suscriptor si previamente no se ha cumplido la obligación de investigar la causa del alto consumo.

ART. 41.-De la obligación de realizar visitas. La empresa que preste el servicio público domiciliario deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran, con el fin de constatar en el inmueble y sobre las instalaciones internas del mismo, la causa que originó el aumento del consumo detectado en la revisión previa.

ART. 42.-Del tratamiento por fugas. Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de una fuga visible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado. Cuando la fuga fuere imperceptible y haya sido detectada por la entidad, ésta no facturará los consumos originados por esta causa, sino que facturará el consumo promedio de los últimos seis (6) períodos de consumo normal, adicionando el cargo fijo vigente. La empresa asumirá el valor correspondiente al consumo causado por las fugas imperceptibles durante dos (2) períodos de facturación si ésta es bimestral, o cuatro (4) meses si ésta es mensual. Este plazo se otorga al suscriptor y/o usuario como período de gracia durante el cual debe realizar las diligencias y tomar las medidas tendientes a reparar el daño que ha ocasionado la fuga. A partir del vencimiento del plazo, la empresa cobrará la totalidad del consumo registrado.

ART. 43.-de la detección de daños. Las empresas de servicios públicos domiciliarios están en la obligación de ayudar a los usuarios y/o suscriptores a detectar el sitio y la causa de la fuga. Los costos de reparación de la misma, correrán por cuenta del usuario y/o suscriptor, ya sea que lo haga utilizando los servicios de la empresa o de un tercero. Detectada la fuga por parte de la empresa, ésta procederá a reliquidar la cuenta de cobro de acuerdo a lo previsto en el artículo 42 del presente decreto.