

Aprobado
27/08/25



Nº 11
APROBADO

PROPOSICIÓN DE CONTROL POLÍTICO Comisión Sexta - Cámara de Representantes

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 114, 135 y 208 de la Constitución Política de Colombia, así como lo establecido en los artículos 233, 234 y concordantes de la Ley 5ª de 1992 (Reglamento del Congreso), se presenta la siguiente proposición de citación a debate de control político, en relación con la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Palmira (Valle del Cauca), a cargo de la empresa Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P., frente a presuntas conductas de posición dominante en el mercado, deficiencias en la atención a los usuarios, tarifas elevadas y posibles afectaciones a la libre competencia económica.

1. Entidades citadas

- Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Superintendente de Industria y Comercio (SIC).
- Directora Ejecutiva de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).
- Alcalde Municipal de Palmira, Valle del Cauca.

Se invita al Gerente General de Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P., con el fin de que exponga ante la Comisión su posición frente a las quejas ciudadanas, la calidad del servicio, las tarifas aplicadas y las medidas adoptadas para garantizar los derechos de los usuarios.

Invitar también a la Personería Municipal de Palmira, y al Delegado de la Procuraduría General de la Nación – Procuraduría Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública.

2. Justificación

La prestación del servicio público de aseo en Palmira, a cargo de Veolia, ha generado múltiples quejas ciudadanas relacionadas con:

- Deficiente calidad del servicio y problemas de cobertura.
- Mala atención a los usuarios y tiempos excesivos en PQRS.
- Altas tarifas frente a la calidad del servicio recibido.
- Incorrecta aplicación de la fórmula y metodología tarifaria para determinar el costo de la prestación del servicio.
- Presunto abuso de posición dominante y ausencia de competencia real.

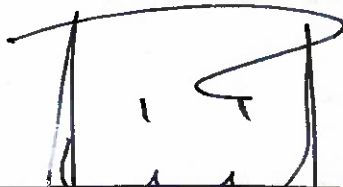
27/08/25
10:45

En virtud del artículo 333 de la Constitución Política, que garantiza la libre competencia económica y ordena al Estado impedir abusos de posición dominante, resulta necesario que esta Comisión ejerza el control político correspondiente.

3. Proposición

En consecuencia, se solicita a la Mesa Directiva de la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes:

1. Programar la realización del debate de control político en la fecha que se determine.
2. Citar e invitar a los funcionarios arriba mencionados y oficiar a las entidades para que respondan los cuestionarios anexos.



Julián David López Terorío
Representante a la Cámara

4. Cuestionarios anexos

A. Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio

- ¿Qué acciones adelanta el Ministerio para promover la pluralidad de oferentes en los servicios de aseo en municipios intermedios como Palmira?
- ¿Palmira ha sido incluida en planes nacionales de modernización del servicio de aseo o de introducción de nuevos operadores?
- ¿Cuál es la política actual frente a la concentración de operadores en el sector de residuos sólidos?
- ¿Qué acciones concretas ha tomado su Ministerio para asegurar que la empresa Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P., cumpla con la regulación de tarifas de servicios públicos en el caso específico de Palmira?
- ¿Ha emitido su despacho alguna directriz a la CRA o a la Superservicios para que revisen los mecanismos de fijación de tarifas de empresas como Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P., en respuesta a las quejas por altos costos?

B. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

- ¿Cuántas investigaciones o sanciones han adelantado la Superservicios contra Veolia Palmira en los últimos 10 años?
- ¿Cuál es el número de quejas registradas contra esta empresa y su evolución anual?
- ¿Qué indicadores de calidad del servicio reporta Veolia y cómo se comparan con el promedio nacional?
- ¿Se ha identificado abuso de posición dominante en Palmira?
- ¿Qué acciones concretas se han tomado para asegurar que la empresa Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P., cumpla con la regulación de tarifas de servicios públicos en el caso específico de Palmira?
- ¿Ha emitido su despacho alguna directriz a la CRA o a la Superservicios para que revisen los mecanismos de fijación de tarifas de empresas como Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P., en respuesta a las quejas por altos costos?

C. Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

- ¿Existen investigaciones en curso contra Veolia por prácticas restrictivas de la competencia y competencia desleal?
- ¿Qué denuncias se han recibido por posibles barreras de entrada a nuevos operadores en Palmira?
- ¿Qué medidas de vigilancia y sanción puede aplicar la SIC en este caso?

D. Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)

- ¿Cómo se estructuran las tarifas aplicadas por Veolia en Palmira?
- ¿Estas tarifas cumplen con la metodología definida por la CRA?
- ¿Qué medidas regulatorias existen para garantizar calidad en contextos de monopolio de facto?

E. Alcalde de Palmira

- ¿Cuál es la naturaleza y vigencia del contrato con Veolia?
- ¿Se han evaluado mecanismos para licitar nuevamente el servicio y permitir más oferentes?
- ¿Qué acciones ha tomado la Alcaldía frente a las quejas de los usuarios?

F. Personero Municipal de Palmira

- ¿Qué número de quejas ciudadanas ha recibido la Personería frente a Veolia?



- ¿Se han interpuesto acciones populares o de cumplimiento en defensa de los usuarios?
- ¿Qué medidas de protección de derechos colectivos ha adoptado?

G. Procuraduría General de la Nación

- ¿Existen investigaciones disciplinarias contra funcionarios de la Alcaldía o Superservicios por omisión en la vigilancia de Veolia?
- ¿Se han emitido advertencias preventivas sobre el monopolio del servicio en Palmira?

H. Gerente de Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P.

Según la Resolución CRA 720 de 2015, la metodología tarifaria que se debe aplicar por la prestación del servicio público de aseo, se divide en segmentos de acuerdo con el número de suscriptores, de la siguiente manera:

Segmento 1: Área de Prestación del Servicio en municipios con más de 100.000 suscriptores

Segmento 2: Área de Prestación del Servicio en municipios con menos de 100.000 suscriptores.

Teniendo en cuenta que la zona urbana del municipio de Palmira se cuenta con más de 100.000 usuarios, información que ha certificado la empresa prestadora de servicio de energía CELSIA, en cuyo recibo del servicio de energía, se cobra actualmente el servicio de aseo, sírvase responder las siguientes preguntas:

- ¿Por qué se cobra la tarifa de la prestación del servicio de aseo por medio de la metodología tarifaria de segmento 2?
- ¿Con base en qué criterios técnicos, normativos y jurídicos, se continúa cobrando la tarifa mediante la metodología tarifaria del segmento 2, que representa un mayor valor en el cobro por la prestación del servicio, que si se sobrara por segmento 1?
- ¿Cuánto en promedio disminuiría el cobro de la tarifa de aseo a los usuarios, si se aplicara la metodología tarifaria del segmento 1? Sírvase enviar esta información por estrato socioeconómico.

Actualmente, unas de las mayores quejas de los usuarios a los cuales se les presta el servicio de aseo, sobre los cobros excesivos que se realizan en la tarifa de aseo,

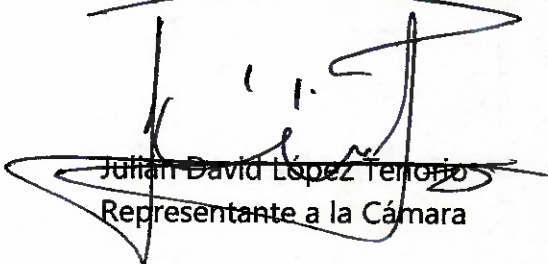
es que a un mismo usuario o a una misma unidad residencial, se le realiza el cobro de varias unidades habitacionales. Con base en lo anterior, sírvase responder las siguientes preguntas:

- ¿Con base en que criterios metodológicos, técnicos y normativos se determina el número de unidades habitacionales a los cuales se les realiza el cobro por la prestación del servicio de aseo?
- ¿Por qué razón, se le asocian a un solo usuario o unidad residencial, varias unidades habitacionales, y se realizan varios cobros por la prestación de servicio de aseo por unidad habitacional?

Adicionalmente, sírvase responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué planes de mejora ha implementado Veolia para garantizar una recolección eficiente y oportuna de residuos en Palmira?
- ¿Cuáles son los indicadores actuales de continuidad, cobertura y frecuencia del servicio en el municipio?
- ¿Cómo garantizan la prestación en zonas rurales y barrios periféricos?
- ¿Cuál es el número de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) recibidas en los últimos cinco años y qué porcentaje ha sido resuelto dentro de los plazos legales?
- ¿Qué canales de atención dispone Veolia y cómo garantizan la accesibilidad a los usuarios más vulnerables?
- ¿Qué acciones concretas se han adoptado frente a las quejas reiteradas de mala atención?
- ¿Cómo se calculan las tarifas cobradas en Palmira y cuál es la justificación técnica de su valor actual?
- ¿Qué auditorías internas o externas se han hecho sobre la facturación?
- ¿Por qué las tarifas en Palmira son percibidas como más altas en comparación con municipios similares?
- ¿Qué posición tiene Veolia frente a los señalamientos de acaparamiento y posición dominante en Palmira?
- ¿Existen convenios, contratos o prácticas que limiten la entrada de nuevos operadores en el servicio de aseo en Palmira?
- ¿Estaría Veolia dispuesta a participar en una licitación abierta frente a otros prestadores de aseo en Palmira?
- ¿Qué programas de reciclaje, economía circular o educación ambiental desarrolla Veolia en Palmira?

- ¿Cuál es la tasa de aprovechamiento de residuos en el municipio?
- ¿Qué inversiones ha hecho la empresa en infraestructura ambiental (plantas de transferencia, disposición final, programas de recicladores de oficio)?
- ¿Cuál ha sido la inversión total de Veolia en infraestructura y tecnología en el servicio de aseo de Palmira desde el inicio del contrato? Desagregar la inversión por año.
- ¿A cuánto ascienden los costos operativos y administrativos de Veolia en Palmira, y cómo se comparan con los de otros municipios del Valle del Cauca o a nivel nacional?
- ¿Cuál es actualmente la cobertura del servicio de aseo el municipio de Palmira? Sírvase indicar la anterior información discriminada por zona urbana y rural.
- ¿A cuántos usuarios actualmente se le presta el servicio de aseo en el municipio de Palmira? Sírvase indicar la anterior información discriminada por zona urbana y rural, por corregimiento y por estrato socioeconómico.
- ¿Por qué a los usuarios a los que se les presta el servicio de aseo, se les está haciendo firmar un pacto de permanencia para que continúen adscritos a Veolia por un tiempo determinado? ¿Con base en que criterios a estos usuarios le bajan el valor de la tarifa de aseo?



Julián David López Tello
Representante a la Cámara