



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 0000296 DE 2021

(mayo 4)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de Concepto^[1]

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020^[2], la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas a los servicios públicos domiciliarios".

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011^[3], sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^[4].

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

"(...) Quiero saber si me podrían por favor facilitar las leyes o estatutos que rigen sobre un acueducto. Mi caso es que tengo un derecho de agua para un lote en la zona rural, el acueducto es veredal y lo administra una junta de la misma vereda. Tengo el derecho pero no hay consumo, y el acueducto me cobra mensualmente una cuota y ahora pasados 6 meses quieren suspender el servicio. (...)".

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[6]

Ley 454 de 1998^[6]

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015^[7]

Sentencia C-741 de 2003^[8]

Corte Constitucional en la sentencia C-353 de 06

Resolución CRA 825 de 2017^[9]

Resolución SSPD No. 20181000120515 de septiembre 25 de 2018^[10]

Concepto SSPD-OJ-2015-169

CONSIDERACIONES

Previo a atender las inquietudes planteadas, y con el fin de emitir un concepto de carácter general, es imperioso aclarar que, en sede de consulta no es posible emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni tienen carácter obligatorio ni vinculante, siendo que se emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución, por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015.

Ahora bien, para atender la consulta es preciso hacer referencia a tres ejes temáticos: i) régimen jurídico aplicable a acueductos veredales ii) cobro de cargo fijo en el servicio de acueducto y iii) defensa del usuario en sede del prestador.

i) Régimen jurídico aplicable a acueductos veredales

Con relación al régimen jurídico de los acueductos veredales, es preciso citar la posición de esta Oficina Asesora contenida en el concepto SSPD-OJ-2015-169, en el que se indicó lo siguiente:

“(…) **1. Régimen jurídico aplicable a los acueductos veredales prestadores de servicios públicos:**

En cuanto al régimen aplicable a los acueductos veredales como prestadores de servicios públicos domiciliarios, resulta pertinente ratificar el concepto jurídico SSPD-OAJ-2014-422, en los siguientes términos:

“**Artículo 1.** Ámbito de aplicación de la ley. Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley.” (Subrayado fuera del texto original)

En armonía con lo anterior, el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 establece:

“**Artículo 15.** Personas que prestan servicios públicos. Pueden prestar los servicios públicos:

15. 4 Las organizaciones autorizadas conforme a esta Ley para prestar servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas.”

De lo transcrito anteriormente, se concluye que los acueductos comunitarios están sometidos a la Ley 142 de 1994, y por tanto, a lo establecido en el artículo 75 de la misma ley, que estipula:

“**Artículo 75.** Funciones presidenciales de la Superintendencia de servicios públicos. El Presidente de la República ejercerá el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios, y los demás servicios públicos a los que se aplica esta Ley, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y, en especial, del Superintendente y sus delegados.” (Subrayado fuera del texto original)

Así lo confirma el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 cuando establece que “las personas prestadoras de servicios públicos y aquellas que, en general, realicen actividades que las haga sujeto de aplicación de la presente Ley, estarán sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia.” Como ya se mencionó, dentro de estas se encuentran los acueductos de tipo comunitario.

Ahora bien, sobre los acueductos veredales como prestadores de servicios públicos domiciliarios, esta Oficina se ha pronunciado en varias ocasiones, indicando que las organizaciones solidarias están facultadas por la Constitución y la ley para la prestación de servicios públicos.

Al respecto la Corte Constitucional mediante Sentencia C-741 del 28 de agosto de 2003 con el fin de emplear el término más amplio posible que abarque las personas jurídicas sin ánimo de lucro que puedan prestar servicios públicos, empleó el término organizaciones solidarias término que cubre, entre otras: las fundaciones; asociaciones de beneficio común; las cooperativas; los organismos de segundo y tercer grado que agrupen cooperativas u otras formas asociativas y solidarias de propiedad; las instituciones auxiliares de la economía solidaria; las empresas comunitarias; las empresas solidarias de salud; las preoperativas; los fondos de empleados; las asociaciones mutualistas; las empresas de servicios en las formas de administraciones públicas cooperativas; las empresas asociativas de trabajo; y todas aquellas formas **asociativas solidarias** a que hace referencia el parágrafo 2o del artículo 6 de la ley 454 de 1998.

Igualmente, conforme a lo previsto en la Ley 142 de 1994 y en la Circular 01 de 1996 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico referente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios en municipios menores y zonas rurales dirigida a los alcaldes y personas prestadoras de servicios públicos dichos lugares, pueden prestar servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico tanto las organizaciones comunitarias (como juntas de acción comunal, juntas administradoras y asociaciones de usuarios) como las organizaciones de carácter asociativo: preoperativas, cooperativas (Ley 454 de 1998⁽¹¹⁾) y administración pública cooperativa (Decreto 1482 de 1989).

Estas organizaciones se rigen entre otras disposiciones por los artículos 40 a 45 y 143 a 148 del Decreto 2150 de 1995⁽¹²⁾, en cuanto a la obtención de la personería jurídica, los Decretos 777 y 1403 de 1992⁽¹³⁾ para la contratación para la ejecución de proyectos de inversión.

Respecto a la normativa aplicable a las asociaciones comunitarias que se dedican a prestar el servicio de Acueducto” se debe indicar que, a este tipo de asociaciones se le aplica la Ley 142 de 1994 y el Decreto 421 de 2000 en lo que tiene que ver con la efectiva prestación de servicios públicos domiciliarios, así como la regulación específica que respecto del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico han expedido el Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

Teniendo en cuenta lo anterior, las comunidades organizadas pueden prestar servicios públicos, siempre y cuando en sus estatutos este previsto el desarrollo de tales actividades y observen la normativa sobre servicios públicos consagrada en la Ley 142 de 1994, en la regulación expedida por las Comisiones de Regulación y demás normas aplicables a los prestadores de servicios públicos. (...). (Subrayado fuera de texto)

Ahora bien, es importante tener en cuenta que el régimen jurídico aplicable a las empresas de servicios públicos, establecido en los artículos 17 y siguientes de la Ley 142 de 1994, difiere del que se predica aplicable para las entidades sin ánimo de lucro, por ser de una naturaleza jurídica distinta, y dentro de las cuales, hacen parte las asociaciones de usuarios, a las que no les sería aplicable la disposición del numeral primero del citado artículo 19 de la Ley 142 de 1994, como se planteó y lo sostuvo la Corte Constitucional, en la sentencia C-741 de 2003, en la que sobre el particular indicó en algunos apartes, lo siguiente:

“4.1.1. Las empresas de servicios públicos domiciliarios y su relación con las “organizaciones autorizadas”.

El término empresas de servicios públicos domiciliarios, lo reserva la Ley 142 de 1994 para las sociedades por acciones –sean éstas públicas, mixtas o privadas– que participen en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; o la realización de una o varias de las actividades complementarias. De tal manera que una comunidad organizada mediante una forma diferente no es considerada empresa de servicios públicos domiciliarios.

(...)

4.1.2. El régimen de las “organizaciones autorizadas” por la Ley 142 de 1994 para prestar servicios públicos domiciliarios.

La referencia a “organizaciones autorizadas” que hace el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, está estrechamente vinculado con la permisión de prestar servicios públicos a las comunidades organizadas que consagra el artículo 365 Superior.

Si bien el artículo 365 de la Carta, al autorizar que las “comunidades organizadas” pudieran prestar directa o indirectamente servicios públicos, no estableció una forma jurídica específica bajo la cual éstos participarían, sí distinguió su actividad de aquella que pudieran prestar los particulares, como lo evidencia el que el artículo hable tanto de “comunidades organizadas” como de “particulares.” Así lo entendió el Legislador en la Ley 142 de 1994, que al señalar que las “organizaciones autorizadas” podían participar en la prestación de servicios públicos domiciliarios, las separó del régimen aplicable a las empresas de servicios públicos y de otras formas de organización, inspiradas principalmente por un interés empresarial. El desarrollo posterior de la Ley 142 de 1994 en materia de participación de las “organizaciones autorizadas” en la prestación de servicios públicos refleja la especificidad de este ánimo solidario. Lo anterior no significa que el concepto de “comunidades organizadas” sea asimilable al concepto de “organizaciones autorizadas” puesto que este último también puede comprender “particulares” que se organicen en una forma distinta a una empresa, en los términos que señale la ley.

(...)

Adicionalmente, la Corte no comparte el criterio del demandante ni de los distintos intervinientes, en el sentido de entender que el artículo 17 de la Ley 142 pueda ser fundamento para obligar a las “organizaciones autorizadas” a transformarse en empresas de servicios públicos bajo la forma de sociedades por acciones. Una lectura sistemática de la Ley 142 de 1994, permite concluir que el artículo 17 regula sólo una de las formas bajo las cuales se pueden prestar servicios públicos domiciliarios, pero no incluye dentro de tal regulación ni a los municipios, ni a las entidades descentralizadas que adopten la forma de empresas industriales y comerciales del Estado, ni mucho menos a “las organizaciones autorizadas”.

(...)

5.3. La diferenciación de tratamiento con base en el tipo de organización exigido para la prestación de los servicios públicos domiciliarios

Examinado el contenido del artículo 15 de la Ley 142 de 1994, constata la Corte que, contrario a lo que afirma el actor, el Legislador no estableció un único tipo societario para la prestación de servicios públicos domiciliarios. En efecto, el artículo 15 de la Ley se refiere a 6 tipos distintos de prestadoras de servicios públicos: 1) Las empresas de servicios públicos ya sea que se trate de empresas oficiales, mixtas o privadas; 2) Los “productores marginales, independientes o para uso particular; 3) Los municipios, cuando asuman en forma directa, a través de su administración central, la prestación de los servicios públicos; 4) Las “organizaciones autorizadas” para prestar servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas –asunto cuestionado en el presente proceso; 5) Las entidades autorizadas para prestar servicios públicos durante los períodos de transición previstos en la Ley 142 de 1994; y 6) Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que al momento de expedirse la Ley 142 de 1994 estaban prestando cualquiera de los servicios públicos a los que ella se refiere.

El artículo 15.4 de la Ley 142 de 1994 no estableció un tipo único para la prestación de los servicios públicos, sino que tuvo en cuenta que la Constitución prevé que tanto el Estado, como las comunidades organizadas y los particulares, pueden prestar servicios públicos (Artículo 365, CP). Igualmente, orientó el ejercicio de su potestad según los fines constitucionales que persigue la regulación de los servicios públicos, a saber: garantizar la eficiencia y continuidad en su prestación, ampliar su cobertura, permitir la participación democrática, y facilitar la vigilancia y el control estatales sobre las prestadoras de estos servicios. En tercer lugar, consideró las circunstancias históricas, sociales, geográficas, económicas y administrativas que resultaban relevantes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios y de conformidad con ellas, estableció un conjunto de alternativas para la organización de las entidades prestatarias, dentro de las cuales incluyó a las “organizaciones autorizadas”. De tal manera que el fin de la norma acusada es legítimo y el medio para alcanzarlo es adecuado a dicho fin, sin que la Constitución exija en esta materia de definición de tipos societarios y forma de organización un análisis más estricto, como lo ha dicho reiteradamente la Corte. (...)” (Subrayado fuera del texto)

En todo caso, como se indicó inicialmente, quienes se dediquen a la prestación de servicios públicos domiciliarios no requieren permiso para desarrollar su objeto social (ver artículo 22 de la Ley 142 de 1994), pero para poder operar deberán obtener de las autoridades competentes, según sea el caso, las concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 de la Ley 142 de 1994 según la naturaleza de sus actividades. Adicionalmente, deberán informar el inicio de actividades a esta Superintendencia y a la Comisión de Regulación respectiva, e inscribirse en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, que administra esta Superintendencia, de conformidad con el numeral 11.8 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994.

En línea con lo anterior, esta Superintendencia con miras a que los prestadores atendieran esta obligación a su cargo, expidió la Resolución SSPD - 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018¹⁴¹ en la que se establecen los responsables y los requisitos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios, frente a la inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios – RUPS, así como su actualización y cancelación, aspectos señalados en los artículos 2 y 3 de la resolución en comento:

“ARTÍCULO 2o. RESPONSABLES DE EFECTUAR LA INSCRIPCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y/O LA CANCELACIÓN. Las personas prestadoras de servicios públicos, que se hayan constituido bajo cualquiera de las formas asociativas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, deben inscribirse en el RUPS, una vez hayan iniciado la ejecución de las actividades señaladas en su objeto social y que hagan parte de la cadena de prestación de los servicios públicos domiciliarios. Se entiende que son prestadores de estos servicios,

quienes desarrollan las actividades propias de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, o las actividades complementarias a los mismos.

“ARTÍCULO 3o. INSCRIPCIÓN. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de lo previsto en el numeral 11.8 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994, deben informar el inicio de sus actividades a la Superservicios, para lo cual procederán a registrar su inscripción en el RUPS, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de inicio de las actividades de prestación del servicio público, en el sitio dispuesto para el efecto por la Entidad, en la página web del SUI, www.sui.gov.co.

PARAGRAFO PRIMERO: La inscripción en el RUPS, no tiene efecto constitutivo de la calidad de prestador de servicios públicos domiciliarios, ni tampoco constituye un permiso o autorización para el desarrollo del objeto social del mismo, como bien lo dispone el artículo 22 de la Ley 142 de 1994, salvo las excepciones consagradas en la normativa vigente como la consagrada en el artículo 2.3.2.5.3.2 del Decreto 1077 de 2015, adicionado por el Decreto 596 de 2016, de acuerdo al cual, se considera que una empresa es prestadora de la actividad de aprovechamiento dentro del servicio público de aseo, a partir de su inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) (...)” (Subraya fuera de texto).

A partir de las disposiciones transcritas, en lo que toca a la obligación para los prestadores de servicios públicos domiciliarios referente a informar el inicio de sus actividades, es atendida con la inscripción en el RUPS, sin que su desconocimiento impida el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia. Del mismo modo, la prestación de estos servicios o de las actividades complementarias definidas en el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, los hace objeto de esta supervisión, en consecuencia, deben dar cumplimiento a todas las obligaciones que su ejercicio comporta.

De otra parte, el artículo 87 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 128 ibídem, establece que los usuarios deben pagar un precio en dinero por el servicio que reciben: no obstante, los prestadores no tienen permitido incluir en sus facturas cobros por servicios no prestados o cobros no autorizados.

Aunado a lo anterior, conforme a lo dispuesto en los artículos 148 y 150 de la Ley 142 de 1994, en las facturas de servicios públicos los prestadores no podrán cobrar servicios no prestados, tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio. Adicionalmente, luego de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, no podrán cobrar bienes o servicios que no fueron facturados por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, a menos que se compruebe el dolo del suscriptor o usuario.

De manera que, en las facturas de los servicios públicos domiciliarios sólo se podrán incluir los conceptos relacionados con la prestación del servicio público domiciliario, razón por la cual la inclusión de cualquier otro valor no relacionado con el mismo, salvo que medie autorización o habilitación expresa de la ley, la regulación o el usuario, será contraria a derecho.

Por último, se reitera, esta tipología de prestadores deben dar cumplimiento a las normas y regulación que fija las metodologías tarifarias aplicables a cada servicio que, para lo que tiene que ver con el servicio de acueducto, implica atender lo dispuesto en el régimen de este servicio en la Ley 142 de 1994, y adicionalmente, someterse a la reglamentación que sobre la materia expida el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), a las disposiciones regulatorias que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, y a la supervisión, inspección y vigilancia de esta Superintendencia.

ii) Cobro de cargo fijo en el servicio de acueducto

Los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto podrán cobrar un cargo fijo a los usuarios, de acuerdo con el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, el cual establece que el cargo fijo debe

reflejar los costos económicos que garanticen la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso del mismo. Dicho artículo establece lo siguiente:

“Artículo 90. Elementos de las fórmulas de tarifas. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;

90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Adicionalmente, la citada norma señala que los costos necesarios que garantizan la disponibilidad permanente del servicio son los llamados costos fijo de clientela, entre los cuales están: (i) los gastos de administración, (ii) facturación, (iii) medición y (iv) los demás servicios permanentes que sean establecidos por las diferentes comisiones de regulación.

En el mismo sentido, la Corte Constitucional en la sentencia C-353/06, indica que el cargo fijo tiene como fin que los prestadores recuperen los costos en los que incurren por la disponibilidad permanente del servicio que prestan. Lo anterior, en los siguientes términos:

“el cargo fijo tiene como finalidad que las empresas puedan recuperar los costos por los servicios prestados que pueden originarse en la disponibilidad permanente del servicio, para lo cual se debe subvencionar los gastos necesarios que implica esta garantía, que habrá de traducirse en beneficios para los usuarios en cuanto podrán disponer de un servicio continuo y eficiente. Ahora, su cobro independiente al consumo real del servicio no debe generar costos diferentes a los propios de la disponibilidad del servicio.”

Ahora bien, en lo que tiene que ver con la metodología tarifaria del servicio público domiciliario de acueducto prestado en área rural, se deberá cumplir lo establecido en la Resolución CRA 825 de 2017, emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, la cual dispone en su artículo 9 la obligación que tienen a cargo los prestadores de servicios de agua potable de definir un cargo fijo a cobrar, el cual, según la normativa indicada, se determina por el costo medio de administración.

“ARTÍCULO 9. Del cargo fijo para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado (????????,????). Las personas prestadoras definirán un cargo fijo para el servicio público domiciliario de acueducto y otro para el servicio público domiciliario de alcantarillado. El cargo fijo será equivalente al Costo Medio de Administración según lo establecido en la presente resolución (...).”

En todo caso, existirán unos eventos en que el cobro de dicho cargo no es procedente, como por ejemplo en el evento de suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

ii) Defensa del usuario en sede del prestador

Ahora bien, es importante advertir que, ante situaciones de inconformidad de un usuario frente a las facturas de cobro que les son remitidas, con motivo de cobros injustificados en los que haya incurrido el prestador respecto de la duplicidad de consumos, este puede acudir de forma directa ante el prestador, presentando las

peticiones o reclamaciones que correspondan, respecto de los valores con los que no está de acuerdo o frente a las actuaciones de facturación que hayan sido desarrolladas por el respectivo prestador.

En línea con lo anterior, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala que el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Veamos:

“ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia”. (Subrayado fuera de texto)

En este sentido, el usuario debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en especial lo prescrito en su inciso tercero, según el cual: (i) “El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión?; y, (ii) “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.?”

En tal virtud, si bien las empresas deben refacturar los valores que hayan cobrado de manera indebida a sus usuarios, la vía para lograr tal reliquidación y devolución, si es del caso, es a través de la presentación del correspondiente reclamo contra facturas con no más de cinco (5) meses de haber sido expedidas y el recurso contra el acto que resuelva tal reclamación deberá ser interpuesto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se notifique la correspondiente decisión.

A partir de las normas citadas, se colige que los recursos que proceden contra las decisiones de quienes prestan servicios públicos domiciliarios, son el de reposición en sede del prestador, el de apelación ante la Superintendencia y el de queja ante esta misma Superintendencia, cuando quiera que el de apelación haya sido negado por quien debería resolver el mencionado recurso de reposición. Cabe anotar que, los recursos de reposición y apelación deben presentarse ante los prestadores de servicios públicos, de manera que estos puedan resolver el primero; y a continuación, remitir lo actuado para que la Superintendencia asuma conocimiento del segundo.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- Las personas que se dediquen a la prestación del servicio de acueducto y saneamiento básico o a cualquier actividad complementaria, no requieren permiso para desarrollar su objeto social y podrán adoptar cualquiera de las formas organizativas establecidas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. No obstante, para poder operar, deberán obtener de las autoridades competentes, según sea el caso, las concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 ibídem, según la naturaleza de sus actividades. Así mismo, deberán informar el inicio de actividades a esta Superintendencia y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, e inscribirse en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS que administra esta entidad.

Por tanto, deben atender lo establecido en la Resolución SSPD No. 20181000120515 de septiembre 25 de 2018. Para el efecto, esta Superintendencia dispuso de un manual de registro único de prestadores de servicios públicos – RUPS EMPRESA, en donde se detalla paso a paso el proceso de inscripción, actualización y cancelación del RUPS, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace:

http://www.sui.gov.co/web/content/download/3518/28401/version/1/file/manual_usuario+RUPS+ACTUALIZADO+28NOV2019.pdf.

- En cuanto a las tarifas aplicables a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, salvo que el prestador se encuentre incurso en alguna de las excepciones contenidas en la Ley o en las normas tarifarias, deberán ser calculadas con base en las metodologías establecidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y confusión Saneamiento Básico – CRA, mediante la Resolución CRA 825 de 2017, aplicable a aquellos prestadores que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana, y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan.

- En línea con lo anterior, el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 9 de la Resolución CRA 825 de 2017, establece la posibilidad respecto de los prestadores de servicios públicos de acueducto en zonas rurales, para que cobren un cargo fijo en los términos indicados en dichas normas.

- El artículo 154 de la Ley 142 de 1994 previó que, ante situaciones de inconformidad de un usuario frente a las facturas de cobro que les son remitidas, este puede acudir de forma directa ante el prestador, presentando las peticiones o reclamaciones que correspondan, respecto de los valores con los que no está de acuerdo. Las reclamaciones presentadas no pueden referirse facturas que hayan sido expedidas con más de cinco (5) meses de diferencia al momento en que se presenta la solicitud. Una vez resuelta la reclamación, deben presentarse los recursos de reposición en sede del prestador, y apelación ante la Superintendencia, dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se tuvo conocimiento de la correspondiente decisión.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/?q=normativa>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>

1. Radicado 20215290438512

TEMA: ACUEDUCTOS VEREDALES.

Subtemas: Régimen jurídico.

2. "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".
3. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
4. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
5. "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".
6. "Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Nacional de la Economía Solidaria, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, se crea el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones."
7. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio".
8. https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2003/C-741-03.htm#_ftnref26
9. "Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan"
10. "Por la cual se deroga una resolución y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores (RUPS) para su inscripción, actualización y cancelación".
11. Modificado por el Decreto 19 de 2012, la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1150 de 2007.
12. Modificado por la Ley 1861 de 2017, por el Decreto 19 de 2012, por la Ley 1438 de 2011, por la Ley 964 de 2005
13. Debe entenderse a la luz de las disposiciones del Decreto 92 de 2017.
- 14.en: <http://www.sui.gov.co/web/normatividad/general/resolucion-sspd-20181000120515-del-25-de-septiembre-de-2018>

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.