



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 375 DE 2023

(junio 30)

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 al régimen de 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:

“(...) solicito su análisis e intervención a fin de obtener de parte de la empresa (...), una solución real a mi caso.

(...)

El inmueble en mención se encuentra deshabitado desde marzo del presente año por lo cual se venían cancelando los cargos fijos correspondientes a INMUEBLE DESOCUPADO. Ultima lectura real del contador 495. A pesar de esta lectura la empresa factura un ESTIMADO DE 16 M3 POR DOS MESES CONTINUOS, LO CUAL NO ES CORRECTO PORQUE EXISTE FORMA DE MEDICIÓN LO CUAL

APARECE EN LOS RECIBOS.

CON FECA 31 DE OCTUBRE SE REPORTA EN EDIFICIO INMUEBLE DESOCUPADO. VISITA FUNCIONARIO DE (...).

A pesar de mis solicitudes Y SOPORTES DE (...) Y GASES (...) que están facturando valores fijos la empresa (...) no a corregido la facturación por dos meses de 16 M3 de agua.

A través de Servicio al cliente yo e reportado el INMUEBLE COMO DESOCUPADO y cancelado la liquidación que me han efectuado.

Agradezco analicen esta situación y den su concepto para que la empresa (...) no abuse del suscriptor, ya que las comunicaciones que han generado negando mi solicitud no son claras, concisas NI SE AJUSTAN A LA REALIDAD. Se han limitado a imprimir formas existentes sin que una persona pensante analice lo que se está reclamando. NO PUEDEN ESTIMAR UN CONSUMO CUANDO EL CONTADOR ESTA MOSTRANDO UNA LECTURA REAL.

(...)

Quedo atenta a su análisis y respuesta pues yo estoy siendo víctima de una empresa que se limita a imprimir RESPUESTAS PREFABRICADAS SIN QUE UNA PERSONA PENSANTE AGA EL ANALISIS RESPECTIVO.” (sic)

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Decreto Único Reglamentario N° 1077 de 2015^[6]

Resolución CRA 943 de 2021^[7]

Concepto CRA-OJ-1627 de 2001

Concepto SSPD-OJ-2016-915

CONSIDERACIONES

Con el fin de emitir un concepto de carácter general, es necesario aclarar que en sede de consulta no es procedente emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia, además no tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que se emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

En claro lo anterior, es preciso mencionar que de conformidad con los artículos 9, numeral 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994 asiste al usuario de servicios públicos el derecho a

obtener la medición de los consumos se realicen mediante los instrumentos tecnológicos apropiados.

De esta forma, en el marco de lo señalado en el artículo 146 ibídem el valor a cobrar por consumo será determinado a partir de la diferencia de lecturas existentes que arroje el equipo de medida para cada periodo de facturación, lo cual obedece a la realidad del consumo del inmueble; incluyendo los valores de los respectivos cargos fijos, así como demás cargos aprobados por la comisión de regulación según cada caso en particular. La norma consagra:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor 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.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. (...)” (subraya fuera de texto)

Bajo este contexto, la medición de los consumos y el cobro de los mismos por parte de un prestador a partir de la diferencia de lecturas, se consolida como la regla y por tanto la obligación que debe acatar los prestadores de todos los servicios públicos domiciliarios, con las excepciones que establezca la norma.

Ahora bien, el numeral 22, artículo 2.3.2.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 define el concepto de inmueble desocupado para el servicio público de aseo, no obstante, si bien la consulta versa sobre el cobro del servicio público de acueducto, es preciso mencionar que la definición es aplicable en la medida que encierra el mismo concepto de forma general en la práctica. La norma señala:

“ARTÍCULO 2.3.2.1.1. DEFINICIONES. Adóptense las siguientes definiciones:

(...)

22. INMUEBLE DESOCUPADO. Son aquellos inmuebles que, a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole. (...)”

En cuanto refiere al cobro del servicio público domiciliario de acueducto en un inmueble desocupado, en principio, solo será procede el cobro del cargo fijo, así como el valor que arrojen los consumos generados con ocasión de fugas en las acometidas o en las redes internas.

No obstante, el suscriptor o usuario del servicio podrá acordar con el prestador la suspensión de mutuo acuerdo, en los términos del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo señalado en el artículo 2.7.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, el cual compiló el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001. Al respecto, es preciso citar la posición sostenida por esta Oficina Asesora en el Concepto SSPD-OJ-2016-915, donde se indicó:

“(...) Ahora bien, en caso de predios desocupados respecto de servicios por red, ello dará lugar al cobro del cargo fijo en los servicios públicos que esté permitido. Sin embargo, puede haber registro de consumos por fugas en las acometidas o en las redes internas o consumos mínimos por visitas esporádicas que hagan al inmueble sus dueños o quienes hagan uso del mismo, en cuyo caso la empresa estaría en el derecho de cobrar dichos consumos.

*Al respecto, esta oficina Jurídica ha ratificado la procedencia del cobro de los **servicios públicos domiciliarios en esta clase de inmuebles desocupados, conforme a lo expuesto en concepto SSPD-OJ-2014-116**, en los siguientes términos:*

“En este punto, es menester ratificar lo manifestado por esta Oficina, en Concepto SSPD-OJ-2012-519, en los siguientes términos:

En lo referente al cobros de servicios públicos a inmuebles desocupados, por ... cualquier otra razón, tenemos que para los servicios de acueducto y alcantarillado no existe disposición legal alguna que regule lo relativo al cobro de servicios para dichos inmuebles.

Frente a dicha situación, lo que permite la regulación es que en desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, se suspenda el servicio por mutuo acuerdo entre las partes contratantes (usuario y empresa de servicios públicos). En materia de agua potable y saneamiento básico, previo el procedimiento previsto en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA. En estos casos, no procede cobro alguno durante el término de la suspensión.

(...)

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario señalar que si el inmueble está desocupado, pero no hay suspensión de mutuo acuerdo así no haya consumo, la empresa debe cobrar el cargo fijo.

En conclusión, si un inmueble se encuentra desocupado, en principio sólo habría lugar al cobro del cargo fijo en los servicios públicos que esté permitido, como es el caso del acueducto. Sin embargo, puede haber registro de consumos por fugas en las acometidas o en las redes internas o consumos mínimos por visitas esporádicas que hagan al inmueble sus dueños o quienes usen el inmueble, en cuyo caso la empresa estaría en el derecho de cobrar dichos consumos”. (Subrayas fuera de texto).

(...)

*En tal sentido, respecto del servicio de acueducto, existiendo un equipo de medida que refleja los **consumos, es natural que la prueba de la desocupación del predio es la inexistencia de consumos registrados en dicho equipo de medida y en consecuencia, procederá el cobro del cargo fijo correspondiente.***

No obstante lo anterior, la regulación contempla la posibilidad de que exista una suspensión de mutuo acuerdo entre el usuario y el prestador, caso en el cual, no procede ningún cobro, ni por consumo, ni por concepto de cargo fijo.

Sin embargo, como se refirió anteriormente, excepto cuando ocurra la suspensión de común acuerdo, pueden existir consumos aunque el inmueble se encuentre desocupado, sea por fugas de cualquier naturaleza o por visitas al inmueble en que se use el servicio,

ante lo cual, si el medidor registra dicho consumo, procede su cobro. (...)” (resaltado fuera de texto)

De acuerdo con el concepto en cita, para el cobro de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a inmuebles desocupados, no existe disposición específica en la normativa de estos servicios que regule esta circunstancia. De esta forma, habrá lugar al cobro del cargo fijo, conforme con lo señalado en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en la medida que el mismo garantiza la disponibilidad permanente del suministro a los usuarios. Este cargo, en todo caso, se determina de acuerdo a las definiciones que realicen, para el caso particular, la Comisión de regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los artículos 2.1.1.1.2.2. y 2.1.2.1.6.1. de la Resolución CRA 943 de 2021 establecen el cargo fijo como un componente de la formula tarifaria de dichos servicios, tanto para los prestadores que atienden hasta 5000 suscriptores, como para aquellos que superan dicho número de suscriptores.

No obstante, en los inmuebles desocupados también se pueden registrar consumos por fugas en las acometidas o en las redes internas o consumos mínimos por visitas esporádicas al inmueble, que habilitarían al prestador a cobrarlos.

Ahora bien, frente a los cobros que proceden si se solicita la suspensión por mutuo acuerdo, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, a través del Concepto CRA-OJ- 1627 de 2001, expuso lo siguiente:

“(...) De otra parte, vale la pena precisar que en el supuesto en que el servicio se encontrara suspendido por mutuo acuerdo entre la persona prestadora y el usuario, conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no procedería cobro alguno, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad del mismo y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo.

Finalmente, a las reclamaciones que versen inmuebles desocupados también se aplica lo dispuesto en el inciso 3o del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, vale decir, están sometidas al término de cinco meses allí previsto. (...)” (resaltado fuera de texto)

Así las cosas, si un inmueble se encuentra desocupado y las partes del contrato de servicios públicos de acueducto y alcantarillado deciden la suspensión de mutuo acuerdo, siguiendo el procedimiento señalado en el artículo 2.7.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, el cual compiló el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no habrá lugar a ningún cobro por este concepto, toda vez, que no hay disponibilidad de los servicios y tal suspensión no obedece al incumplimiento del usuario.

Finalmente, cabe mencionar que de conformidad con lo indicado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 los usuarios tienen el derecho de presentar peticiones, quejas y recursos ante el prestador del servicio de que se trate, sobre *“actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa”*, la cual una vez resuelta, le da la posibilidad al reclamante de interponer los recursos de reposición y en

subsidio apelación ante el prestador, el primero, será resuelto por el prestador y el segundo, por esta Superintendencia.

Por consiguiente, una de las razones por las que se puede efectuar tanto la reclamación como la interposición de los recursos procedentes, es la existencia de inconformidades con el proceso de facturación. En este sentido, el usuario debe tener en cuenta lo dispuesto el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, 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.?”*

CONCLUSIONES

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

- El cobro del servicio público de acueducto que se preste a un inmueble desocupado, en principio, solo dará lugar al cobro del cargo fijo. Sin embargo, el prestador podrá cobrar el valor de los consumos que se generen con ocasión de fugas en las acometidas o en las redes internas, salvo que se solicite la suspensión del servicio de mutuo acuerdo en los términos del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 2.7.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, la cual compiló el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001.
- De solicitarse la suspensión de mutuo acuerdo del servicio, teniendo en cuenta el procedimiento previsto en el artículo 2.7.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021, los prestadores no podrán cobrar el cargo fijo, así como ningún otro cargo, toda vez, que no hay disponibilidad del servicio y la suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor.
- 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 a facturas que hayan sido expedidas con más de cinco (5) meses de diferencia al momento en que se presenta la solicitud. De no estar de acuerdo con la decisión del prestador, será procedente la interposición de los recursos de reposición y en subsidio de apelación.

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/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

FREDY RAÚL SILVA GÓMEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>.

1. Radicado 20228204624202

TEMA: COBRO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO A INMUEBLES DESOCUPADOS

Subtemas: Régimen aplicable

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 medio del cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*

6. *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”*

7. *“Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos, de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones”*

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