

CONCEPTO 200 DE 2023

(abril 13)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Bogotá, D.C.,

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

La consulta elevada contiene preguntas relacionadas con la medición del consumo del servicio público domiciliario de acueducto, a partir de la instalación de micro y macromedidores en una propiedad horizontal, así como frente a la responsabilidad de los prestadores en la investigación de las desviaciones significativas y suspensión por incumplimiento en el servicio público de acueducto. Las preguntas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Ley 675 de 2001^[6]

Decreto Único Reglamentario N 1077 de 2015^[7]

Resolución No. 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio^[8]

Resolución CRA 943 de 2021^[9]

Corte Constitucional Sentencia C-150 de 2003

Concepto SSPD-OJ- 2019-580

Concepto SSPD-OJ-2022-625

CONSIDERACIONES

Con el fin de emitir un concepto de carácter general, es necesario reiterar que en sede de consulta no es procedente para esa Oficina 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 Superintendencia y no tienen carácter obligatorio o vinculante, siendo que se emiten

conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

En claro lo anterior y teniendo en cuenta que la consulta formulada hace referencia a varios ejes temáticos, se procede a efectuar algunas observaciones referentes a cada uno de ellos así: (i) medición del consumo en el servicio público domiciliario de acueducto; (ii) desviaciones significativas en el servicio público domiciliario de acueducto; (iii) consumo suntuario en el servicio público domiciliario de acueducto; y (iv) suspensión del servicio público domiciliario de acueducto por incumplimiento.

(i) Medición del consumo en el servicio público domiciliario de acueducto.

En cuanto a la medición del consumo de los servicios públicos domiciliarios, conforme lo disponen el numeral 9.1 del artículo 9 y el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la regla general es la micro medición o medición individual, según la cual, tanto el prestador como el usuario del servicio tienen derecho a que los consumos se midan, empleando 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. Dichas disposiciones establecen:

“ARTÍCULO 9 DERECHO DE LOS USUARIOS. (Aparte entre paréntesis cuadrados [...] adicionado mediante FE DE ERRATAS) Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a] (...)

9.1. obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de los plazos y términos que para el efecto fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecidos por la ley.

9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización. (...)” (subraya fuera de texto)

“ARTICULO 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)

En este sentido, la regla general en materia de medición de consumos es que esta se realice a través de la diferencia real de lecturas que arroja el instrumento de medida individual instalado para el efecto, es decir, entre un período de facturación y otro; solamente de forma excepcional, los prestadores de estos servicios podrán efectuar la determinación del valor para el cobro del consumo, empleando los mecanismos contemplados por el legislador en el citado artículo 146, esto es, por promedio o aforo.

Con respecto a los dispositivos de micromedición, es de señalar que el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 consagra algunas reglas generales sobre los mismos, de la siguiente forma:

“ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, (...). (subraya fuera de texto)

Las reglas generales contenidas en esta disposición, se resumen así: (i) las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos; (ii) los usuarios pueden elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para la prestación del servicio, atendiendo para ello las características técnicas de los medidores y del mantenimiento, establecidos por el prestador en las condiciones uniformes del contrato; (iii) no es obligación del suscriptor o usuario cerciorarse del funcionamiento adecuado del medidor; y (iv) es obligación del suscriptor o usuario repararlo o reemplazarlo a satisfacción del prestador, si su funcionamiento no permite determinar con precisión los consumos, o si el desarrollo tecnológico pone a su disposición instrumentos de medida más precisos.

En este orden de ideas, y al margen de la naturaleza o tecnología que tenga el instrumento de medición del consumo, la responsabilidad frente a su adecuado funcionamiento recae tanto en el prestador, quien tiene la obligación de verificar su correcta operación, como del usuario, quien debe garantizar que la reparación o reemplazo del dispositivo se efectúe cuando el prestador así lo indique, cubriendo el costo pertinente.

De esta forma, cuando se presenten las situaciones previstas en la norma y no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, o realizar la lectura del medidor de un inmueble, el prestador se encuentra habilitado para emplear, por el término de un solo periodo, los mecanismos alternos allí consagrados, los cuales deben además encontrarse contemplados en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos. Dichos mecanismos solo podrán ser utilizados de forma excepcional, sin que esta forma de determinación del consumo y la consecuente facturación se convierta en un procedimiento permanente por parte del prestador.

Por otra parte, el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 adoptó en relación con las definiciones de medidor y las clases de medidores, las siguientes:

“ARTÍCULO 2.3.1.1.1. DEFINICIONES. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:

(...)

31. MEDIDOR: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

32. MEDIDOR INDIVIDUAL: Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.

*33. MEDIDOR DE CONTROL: Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. **Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.***

34. MEDIDOR GENERAL O TOTALIZADOR: Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua. (...)” (resaltado fuera de texto)

Conforme las definiciones citadas, la finalidad para la cual se utilice los medidores determinará la función de los mismos, lo cual conllevará a que sirvan de medición individual, sean de control o simplemente generales o de totalización. Para el caso de los medidores de control, la norma establece que, si bien sirven para verificar de forma temporal o permanente el suministro, la lectura tomada de estos no podrá ser empleada para facturar los consumos.

Ahora bien, con respecto a la obligatoriedad de los instrumentos de medición en el servicio público domiciliario de acueducto es preciso hacer referencia a lo dispuesto en los artículos 2.3.1.3.2.3.12 y 2.3.1.3.2.3.13 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 los cuales sobre el particular señalan:

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.12. DE LA OBLIGATORIEDAD DE LOS MEDIDORES DE ACUEDUCTO. *De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.*

La entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario. (...)

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.13. DE LOS MEDIDORES GENERALES O DE CONTROL. *En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas **podrá** existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.*

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes cómo la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales. (Decreto 302 de 2000, artículo 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 5).” (subraya fuera de texto)

La norma en cita, de forma particular el artículo 2.3.1.3.2.3.13 transcrito, determina la existencia y manejo que tendrán los medidores de control, así como los medidores generales o totalizadores así:

- El medidor de control **podrá** ser instalado en aquellos edificios o unidades inmobiliarias cerradas y será ubicado inmediatamente aguas debajo de la cometida. Este tipo de medidor, según la definición antes citada del numeral 33, artículo 2.3.1.1.1, Decreto 1077 de 2015, será de propiedad del prestador, servirá para verificar la existencia de consumos no medidos y su lectura NO se empleará en la facturación de consumos. Aunado a que no será obligatorio para el prestador la instalación de estos instrumentos, en la medida que la norma señala que es facultativo su empleo para verificar el suministro y pérdidas de agua
- Por su parte el medidor general o totalizador, será instalado en aquellos casos en los cuales no sea técnicamente posible la medición individual de áreas comunes, para el efecto, el consumo de dichas áreas se calculará como la diferencia entre el volumen registrado en este medidor y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales. En este sentido, este medidor solo será utilizado para realizar el cobro del consumo de dichas áreas comunes, se reitera, en aquellos casos que no exista medición individual de las áreas comunes. Este tipo de medidor, en el marco de lo señalado en el inciso segundo de su artículo 75 de la Resolución No. 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuando quiera que se trate de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se tornará obligatorio su instalación.

Respecto de la facturación para áreas comunes en propiedades horizontales, el artículo 32 de la citada Ley 675 de 2001 señala que la propiedad horizontal da origen a una persona jurídica conformada por los propietarios de los bienes de dominio particular, la cual puede considerarse como usuaria única frente al prestador de servicios públicos para el cobro de los mismos respecto de dichas zonas siempre que así lo solicite, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 32. OBJETO DE LA PERSONA JURÍDICA. La propiedad horizontal, una vez constituida legalmente, da origen a una persona jurídica conformada por los propietarios de los bienes de dominio particular. Su objeto será administrar correcta y eficazmente los bienes y servicios comunes, manejar los asuntos de interés común de los propietarios de bienes privados y cumplir y hacer cumplir la ley y el reglamento de propiedad horizontal.

PARÁGRAFO. Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.” (Subraya fuera del texto)

Esta Oficina, a través del Concepto SSPD -OJ- 2019-580 sobre este tema en particular, señaló la postura antes descrita de la forma que a continuación se expone:

“(…) De acuerdo con la última norma, la regla general en materia de copropiedades, a la luz del citado Decreto Reglamentario, es que estas tengan medición individual tanto en las unidades habitacionales o no residenciales que las componen, como en sus áreas comunes, siendo que la instalación de macro medidores se establece como una posibilidad que, según la doctrina de esta entidad, y a la luz de lo dispuesto en el inciso segundo de la norma citada, se activa sólo cuando la micromedición de áreas comunes no es posible.

No obstante, y a partir de la expedición de la Resolución No. 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, tal posibilidad se torna en obligatoria cuando quiera que se trate de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo de su artículo 75, que dispone:

*“En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se **debe instalar un medidor totalizador** en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar” (Negrilla fuera de texto)*

En el caso de tales edificios o conjuntos multifamiliares, si existe medición individual del consumo de las áreas comunes por ser técnicamente posible, el medidor totalizador cumplirá las veces de medidor de control, que según lo dispuesto en el numeral 33 del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario No. 1077 de 2015, es un “Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario”

En estos casos, la medición registrada en el medidor de control, no deberá emplearse para facturar el servicio a la copropiedad o a los usuarios, pues siendo el medidor de control de propiedad de quien presta el servicio y habiéndose instalado para beneficio exclusivo de éste, no puede trasladarse por la vía de su lectura ningún costo al usuario.

Si por el contrario, la medición individual no es posible en tratándose de áreas comunes, el medidor totalizador al que se refiere la norma, cumplirá la función de permitir la medición de dichas áreas, como la diferencia entre los valores en él registrados, y la suma de los valores registrados para el mismo periodo en los medidores individuales instalados al interior de la copropiedad (…)” (resaltado fuera de texto)

(ii) Desviaciones significativas en el servicio público domiciliario de acueducto.

De conformidad con lo dispuesto en ya citado artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la medición debe ser el elemento esencial para determinar el precio que se cobra en la factura al usuario, con base en las tarifas

fijadas por la respectiva Comisión de Regulación. Esta medición, sin embargo, debe ser física y técnicamente posible, la norma señala:

“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.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario. (...).” (subraya fuera de texto)

Conforme con la norma transcrita, ante la imposibilidad de realizar la medición de los consumos con instrumentos de medida, sin que medie acción u omisión de las partes del contrato, su valor podrá establecerse, excepcionalmente y por un período, a través de las formas autorizadas por la norma y que deben estar incluidas en los contratos de condiciones uniformes, las cuales son: (i) con base en la factura de períodos anteriores; (ii) a partir de la facturación de suscriptores o usuarios que tengan circunstancias semejantes y (iii) mediante aforo individual.

Adicionalmente, de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 los prestadores de servicios públicos domiciliarios, previo a la preparación de la factura de cobro del servicio, están en la obligación de verificar si se presenta una desviación significativa. Para el efecto, deben verificar si existe una variación positiva o negativa que supere un rango determinado en relación con el consumo promedio histórico del usuario, conforme con lo indicado en la regulación o el contrato, dependiendo el servicio de que se trate. La norma señala:

“ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.” (Subraya fuera de texto)

En este sentido, el inciso 3 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con el artículo 149 referido, señalan como obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios ayudar a los usuarios a detectar e investigar la causa de las fugas, así como determinar las razones de posibles desviaciones significativas en el consumo.

En efecto, sobre la investigación por desviación significativa para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, compilado a través del artículo 1.13.1.6 de la Resolución CRA 943 de 2021 señala:

“ARTÍCULO 1.13.1.6. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³).

b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).

c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

PARÁGRAFO. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

(Resolución CRA 151 de 2001, art. 1.3.20.6).”.” (subraya fuera de texto)

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo transcrito, la regulación determina los porcentajes específicos establecidos, a partir de los cuales se entiende que existe una desviación significativa, tanto para en los aumentos como en las reducciones de los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres (3) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a estos porcentajes. De manera que, cuando se verifique la existencia de una variación en el consumo, debe adoptar mecanismos eficientes que le permitan investigar la causa respectiva.

Asimismo, una vez detectada la causa de la desviación significativa, el prestador podrá cobrar únicamente aquellos consumos adicionales que efectivamente haya podido probar; o restituir los valores correspondientes a consumos que no se hayan efectuado por parte del usuario. Así, los prestadores de servicios públicos deben ceñirse al procedimiento que para el efecto se establezca en el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, el cual debe respetar el debido proceso y por ende, el derecho de contradicción y defensa de los suscriptores o usuarios.

En desarrollo de esas facultades legales, los prestadores de servicios públicos pueden realizar visitas técnicas de verificación del estado de las redes de prestación del servicio, así como las demás actividades que les permitan establecer la causa de la desviación.

De esta forma, la investigación o revisión previa que debe adelantar el prestador está encaminada a detectar la situación que está ocasionando la desviación significativa, esto es, si la misma obedece a una razón técnica, una fuga imperceptible, o si por el contrario, el incremento o disminución corresponde a un incremento o disminución del consumo por parte del usuario; por lo que una vez detectada la causa, el prestador podrá cobrar únicamente aquellos consumos adicionales que efectivamente haya podido probar.

En ese sentido, al ser necesario que el prestador adelante la investigación pertinente, previo al cobro del consumo al usuario del servicio, mientras se investiga la causa de la desviación, para efectos del cobro del servicio, la factura se podrá expedir con base en: i) la de períodos anteriores o en ii) la de suscriptores o usuarios en circunstancias similares o iii) mediante aforo individual, como lo indica el artículo 149 referido, mientras se obtienen los resultados de dicha investigación,

siendo estos los mecanismos que contempló el legislador, para que el prestador del servicio puede efectuar el cobro “provisional” del servicio prestado, mientras se obtienen los resultados de dicha investigación.

En línea con lo anterior, es pertinente hacer referencia al contenido del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, en el que se dispuso:

“ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario” (subraya fuera de texto).

La aplicación del citado artículo en el marco de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, implica la verificación de lo señalado en el artículo 2.7.3.5 de la Resolución CRA 943 de 2021 la cual compiló el artículo 1.3.21.5 de la Resolución CRA 151 de 2001 que señala:

“ARTÍCULO 2.7.3.5. BIENES O SERVICIOS NO COBRADOS EN LA FACTURA. Cuando la factura se entregue al usuario de acuerdo con el calendario de facturación, pero por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, no se le haya incluido el cobro de bienes o servicios, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.”

De conformidad con lo anterior, los prestadores de servicios públicos domiciliarios cuentan con un término máximo de cinco (5) meses para cobrar el valor que, por error, omisión o investigación de desviación significativa no pudieron facturar de forma oportuna, salvo que se compruebe dolo por parte del usuario. Este término debe contarse desde el momento en que se entregó la factura del consumo o servicio no cobrado.

En todo caso, es importante precisar que el término de cinco (5) meses, establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no es un plazo legal para realizar las investigaciones por desviaciones significativas, sino que corresponde al término máximo para la inclusión en la factura del cobro de los valores resultantes de la investigación por desviación significativa correspondiente.

(iii) Consumo suntuario en el servicio público domiciliario de acueducto.

En cuanto a los límites del consumo del servicio de acueducto, es pertinente citar lo indicado en el concepto SSPD-OJ-2022-625, en los siguientes términos:

“(…) En línea con lo anterior, el artículo 3 de la Resolución CRA 750 de 2016, actualmente compilada en el artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021, determinó el consumo, así como la definición de consumo complementario y suntuario, con el propósito de que los prestadores puedan determinar en función a qué tipo de consumo se calcula el servicio:

“Artículo 2.6.1.3. Rangos de consumo. Adóptense los siguientes rangos de consumo para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en función de la altura sobre el nivel del mar de la ciudad o municipio respectivo, una vez cumplida la progresividad prevista en el artículo 2.6.1.4 de la presente resolución:

1. Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar.

- **Consumo básico:** *Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 11 m3 mensuales por suscriptor facturado.*

- **Consumo complementario:** *Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 11 m3 y menor o igual a 22 m3 mensuales por suscriptor facturado.*

- **Consumo suntuario:** *Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 22 m3 mensuales por suscriptor facturado.*

2. Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar.

- Consumo básico: Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 13 m³ mensuales por suscriptor facturado.

- Consumo complementario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 13 m³ y menor o igual a 26 m³ mensuales por suscriptor facturado.

- Consumo suntuario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 26 m³ mensuales por suscriptor facturado.

3. Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar.

- Consumo básico: Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m³ mensuales por suscriptor facturado.

- Consumo complementario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m³ y menor o igual a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.

- Consumo suntuario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado. (Resolución CRA 750 de 2016, art. 3)". (subraya fuera de texto)

En este sentido, el tipo de consumo está sujeto a unos rangos que dependen de la altitud de las ciudades y municipios. Así, la clasificación del tipo de consumo dependerá de la ubicación del respectivo municipio. A manera de ejemplo, si un municipio se encuentra ubicado por encima de los 2.000 metros sobre el nivel del mar, el consumo será "Consumo básico" hasta los "11 m³, mensuales por suscriptor facturado". Por encima de dicho consumo y hasta los 22m³, será catalogado como "complementario", mientras que el consumo por encima de dicho límite, será "suntuario".

Así las cosas, habrá de tomarse el consumo promedio en función de la altura sobre el nivel del mar del lugar donde se recibe el servicio, y para determinar o calcular el promedio de consumo de los habitantes por cada suscriptor, se dividirá el consumo entre el número de usuarios que se beneficien con el servicio. (...)"

Bajo este contexto, el consumo básico corresponde al que satisface las necesidades esenciales de una familia, esto es, el que atiende las necesidades y actividades del hogar tales como: lavado de ropa, servicios sanitarios, ducha, aseo de vivienda, consumo propio, lavado manos y la preparación de alimentos, entre otros, los cuales, varían con la altitud sobre el nivel del mar del municipio o ciudad.

A su vez, será considerado consumo suntuario el que realice una familia ubicada en ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 22 m³ mensuales por suscriptor facturado, así como el de una familia ubicada a una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 26 m³ mensuales por suscriptor facturado, y el de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.

(iv) Suspensión del servicio público domiciliario de acueducto por incumplimiento.

La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato de servicios públicos tiene su fundamento legal en los artículos 130 y 140 de la Ley 142 de 1994. Veamos:

"ARTÍCULO 130. PARTES DEL CONTRATO. (Modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001). Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.

(...)

PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos periodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma. (subraya fuera de texto)

“ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.” (subraya fuera de texto)

Conforme con lo dispuesto, la suspensión del servicio por parte del prestador procede en uno de los siguientes eventos: (i) por la falta de pago durante el término establecido por el prestador en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, sin que dicho término exceda de tres (3) periodos de facturación, cuando esta sea mensual y de dos (2) periodos cuando sea bimestral; (ii) cuando se compruebe el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas; (iii) cuando se verifique la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación del servicio; o, (iv) cuando se presente alguna de las causales señaladas en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, celebrado entre el prestador y el suscriptor.

En este sentido, los prestadores de servicios públicos domiciliarios están obligados a suspender el servicio a aquellos usuarios que incumplan con el pago de la factura en el plazo establecido en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos el cual, si no se encuentra previsto contractualmente, será el establecido en la citada norma. En todo caso, el plazo que determine el prestador en el contrato deberá atender el término máximo señalado en dicha disposición – el cual podrá ser igual o inferior al previsto en la norma, pero no superior.

Frente a la suspensión del servicio de acueducto, el artículo 1.13.2.2.6 de la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021 señala:

“ARTÍCULO 1.13.2.2.6. SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO. La operación de suspensión oportuna es responsabilidad del prestador.

Desde el momento del corte no habrá lugar al pago del cargo fijo y del cargo por unidad de consumo previsto en la regulación vigente.

Sólo se podrá realizar los cobros asociados a las actividades de suspensión, corte, reinstalación y reconexión cuando efectivamente el prestador haya realizado la suspensión y el corte respectivo.

Si la causal de corte o suspensión del servicio es el no pago de la factura y el suscriptor o usuario presenta la factura debidamente cancelada, el prestador no podrá proceder al corte o suspensión del servicio.

(Resolución CRA 413 de 2006, art. 14).” (subraya fuera de texto)

Conforme la norma en cita, se asigna al prestador la responsabilidad de la suspensión oportuna y le concede la facultad de cobrar los costos de las actividades de suspensión, corte, reinstalación o reconexión si efectivamente se realizan.

Ahora bien, en cuanto al procedimiento que debe adelantar el prestador frente a la suspensión del servicio, es de señalar que la Corte Constitucional a través de la Sentencia C-150 de 2003, reconoció la existencia de ciertos límites constitucionales y legales dentro de los cuales se debe enmarcar el comportamiento de los prestadores al momento de suspender o cortar los servicios públicos domiciliarios. Es así como, a juicio de dicho tribunal, tales límites constituyen *“la Carta de derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos domiciliarios”*.

En efecto, la alta corporación hace referencia de manera principal al procedimiento que se debe adelantar por parte del prestador cuando la suspensión opera por la ocurrencia de la causal de mora en el pago de la factura del servicio, indicando que es imprescindible surtir un procedimiento previo a través del cual se garantice el cumplimiento al principio constitucional del debido proceso, antes de proceder a efectuar la suspensión del servicio.

Así las cosas, cuando existe incumplimiento en el pago de los servicios públicos por parte de los usuarios, es obligación del prestador suspender el servicio en el plazo establecido en el contrato de condiciones uniformes, en su defecto, si no está previsto contractualmente será el término establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994. A su vez, procederá el cobro de la reconexión cuando desaparezcan las causas que originaron la suspensión y con ello, el cobro de los gastos en que haya incurrido el prestador cuando efectivamente se realice la reinstalación o reconexión del servicio, en los términos del artículo 142 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 42 del Decreto 19 de 2012 y lo que en particular disponen los artículos 3.1.3 y 3.1.4 de la Resolución CRA 943 de 2021, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

En igual medida, es de precisar que, conforme lo señala la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021 en el artículo 1.13.2.2.6, para el caso del servicio público domiciliario de acueducto si la causal de la suspensión obedece al no pago y el usuario presenta la factura cancelada, el prestador no podrá realizar la suspensión del servicio.

Finalmente, es preciso señalar que es de la esencia del contrato de servicios públicos presentar peticiones, quejas y recursos por parte del suscriptor y/o usuario, cuando se encuentra en desacuerdo con los cobros facturados o las decisiones del prestador sobre la suspensión del servicio, en los términos establecidos en el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

De esta forma, el usuario o suscriptor podrá interponer los recursos de reposición ante el mismo prestador y en subsidio el de apelación, del que es competente para conocer esta Superintendencia, contra los actos del prestador que versen sobre: (i) negativa del contrato; (ii) suspensión; (iii) terminación; (iv) corte; y (v) facturación, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

A su vez, es obligación del prestador resolver tanto la petición como los recursos, en los casos que sean procedentes, en el término señalado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, es decir, dentro de los quince (15) días contados a partir de su presentación, de incumplir el prestador este término y salvo que demuestre usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario.

De configurarse lo anterior, es decir, el silencio administrativo positivo – SAP, el prestador dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento de los 15 días hábiles, deberá reconocer al usuario los efectos del SAP y de no hacerlo, el peticionario podrá acudir ante esta Superintendencia para solicitar la imposición de las sanciones correspondientes al prestador.

Finalmente, considerando que el peticionario refiere hechos que podrían ser objeto de una actuación administrativa, en el marco de las funciones conferidas a esta Superintendencia de Servicios Públicos

Domiciliarios respecto de los prestadores de dichos servicios, se dará traslado del presente concepto, así como de la solicitud realizada por el usuario, a la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo para lo de su competencia.

CONCLUSIONES

De conformidad con las consideraciones expuestas, se procede a dar respuesta a los interrogantes presentados en el escrito de consulta, así:

“1. La empresa de servicios públicos (...) ESP puede cobrar una pérdida de agua con la información del macro medidor, sabiendo que al interior del CONDOMINIO (...) hay (74) micro medidores que registran el consumo de las viviendas y (3) micromedidores que registran el consumo de zonas comunes de la copropiedad.

2. Emitir concepto sobre si el Macro medidor es un mecanismo de control o administración que le permite a la empresa de servicios públicos llevar un control de las perdidas comerciales y con base en esta información implementar medidas para identificar donde se producen las pérdidas de agua para corregirla y evitarlas.”

Como fue expuesto en los considerados, cuando sea técnicamente viable cada inmueble deberá contar con instrumentos de medición individual. De manera excepcional, según lo dispuesto en el artículo 2.3.1.3.2.3.13 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, puntualmente respecto de propiedades horizontales, cuando no sea técnicamente posible la medición individual de las áreas comunes, se podrá instalar un medidor general, totalizador o macromedidor, con el fin de establecer el consumo específico de estas zonas, considerando la diferencia entre el volumen registrado y la suma de los consumos que haya registrado los medidores individuales.

En este sentido, este medidor solo será utilizado para realizar el cobro del consumo de dichas áreas comunes, se reitera, en aquellos casos que no exista medición individual de las áreas comunes. Este tipo de medidor, en el marco de lo señalado en el inciso segundo, artículo 75 de la Resolución No. 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuando quiera que se trate de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se tornará obligatoria su instalación.

Ahora bien, cuando la copropiedad o propiedad horizontal tenga micromedidores tanto para las unidades habitacionales privadas, como para las áreas comunes, el medidor denominado general o totalizador, dejará de ser tal para ser considerado un medidor de control, el cual podrá ser instalado según lo considere el prestador y deberá estar ubicado inmediatamente aguas debajo de la cometida.

Este tipo de medidor, según la definición del numeral 33, artículo 2.3.1.1.1, Decreto 1077 de 2015, será de propiedad del prestador, servirá para verificar la existencia de consumos no medidos y su lectura NO se empleará en la facturación de consumos. Aunado a que no será obligatorio para el prestador la instalación de estos instrumentos, en la medida que la norma señala que es facultativo su empleo para verificar el suministro y pérdidas de agua

“3. Emitir concepto si es responsabilidad de la empresa de servicios públicos (...) ESP como propietaria de las redes de acueducto, encontrar donde se genera la perdida de agua que registra el macro medidor mensualmente y que varía entre los 450 y 657 M³ que bien podría ser el consumo del mes de los 77 micromedidores. Esta solicitud se realiza teniendo en cuenta que en varias visitas efectuadas al CONDOMINIO (...) no se ha evidenciado una fuga de agua o conexión fraudulenta.”

“7. Cuál es la responsabilidad de la empresa de servicios públicos (...) ESP, para con el usuario de encontrar la solución a la marcación exagerada del Macro Medidor y que debe de hacer ellos para darle la solución y no seguir haciendo la fácil que es cobrarnos un consumo doble al CONDOMINIO.”

De conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 es obligación de los prestadores investigar, previo a la preparación de la factura de cobro del servicio, las desviaciones significativas frente a consumos

anteriores. Así, mientras se establece la causa de la desviación significativa, el prestador facturará el servicio con base en la facturación de: i) periodos anteriores, ii) suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o, iii) mediante aforo individual.

La Ley 142 de 1994 o la regulación aplicable al servicio público de acueducto, con relación a las desviaciones significativas, no definió expresamente la forma en que debe desarrollarse dicha investigación o el término legal para llevarla a cabo. No obstante, en aras de garantizar el debido proceso al usuario y/o suscriptor, el prestador deberá observar el procedimiento que deben surtir los prestadores del servicio público de acueducto y alcantarillado consagrado en el artículo 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021, en el desarrollo de las visitas técnicas, inspecciones, revisiones, entre otras, a efectos del cobro de las tarifas de estos servicios.

A su vez, el inciso 3, artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con el artículo 149 ibídem, señalan como obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios ayudar a los usuarios a detectar e investigar la causa de las fugas, así como determinar las razones de posibles desviaciones significativas en el consumo.

De esta forma, la investigación por desviación significativa para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, deberá a su vez verificar lo señalado en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, compilado a través del artículo 1.13.1.6 de la Resolución CRA 943 de 2021 el cual señala los porcentajes de desviación en consideración a los consumos del usuario.

Asimismo, una vez detectada la causa de la desviación significativa, el prestador podrá cobrar únicamente aquellos consumos adicionales que efectivamente haya podido probar; o, por el contrario, restituir los valores correspondientes a consumos que no se hayan efectuado por parte del usuario.

Para el efecto y en desarrollo de las facultades legales concedidas, los prestadores de servicios públicos pueden realizar visitas técnicas de verificación del estado de las redes de prestación del servicio, así como las demás actividades que les permitan establecer la causa de la desviación.

La investigación o revisión previa que adelante el prestador estará encaminada a detectar la situación que está ocasionando la desviación significativa, esto es, si la misma obedece a una razón técnica, una fuga imperceptible, o si, por el contrario, el incremento o disminución corresponde a un incremento o disminución del consumo por parte del usuario.

Lo anterior, considerando que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios cuentan con un término máximo de cinco (5) meses para cobrar el valor que, por error, omisión o investigación de desviación significativa no pudieron facturar de forma oportuna, salvo que se compruebe dolo por parte del usuario. Este término debe contarse desde el momento en que se entregó la factura del consumo o servicio no cobrado.

“4. Al contar el CONDOMINIO (...) con (03) micromedidores que registran el consumo de acueducto de las zonas comunes: portería, zona de piscina, estación de bombeo los cuales se pagan mensualmente; la empresa de servicios públicos (...) ESP no estaría efectuado un cobro doble de servicio de acueducto.”

Como se indicó en la respuesta a los numerales 3 y 7, cuando una propiedad horizontal tenga tanto para las unidades habitacionales individuales, como para las zonas comunes instalados medidores, que permitan establecer la medición de individual de cada espacio, el medidor general o totalizador, de existir, se considerará un medidor de control, el cual será de propiedad del prestador, servirá para verificar la existencia de consumos no medidos y su lectura NO se empleará en la facturación de consumos

En todo caso, en los términos establecidos en el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos presentar peticiones, quejas y recursos, por parte del suscriptor y/o usuario, cuando se encuentra en desacuerdo con los cobros facturados, como puede ser el caso de un presunto doble cobro.

Asimismo, de no estar conforme con la respuesta a la reclamación inicial, podrá el usuario interponer los recursos de reposición ante el mismo prestador y en subsidio el de apelación, del que es competente para conocer esta Superintendencia, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Peticiones y recursos que deberán ser atendidos por el prestador en el marco de lo señalado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, de esta forma, deberán tener respuesta dentro de los 15 días hábiles contados a partir de su presentación, so pena de que se configure, en contra del prestador y a favor del usuario, el silencio administrativo positivo respecto del cual asistirá al usuario la carga de informarlo a esta Superintendencia para adelantar las investigaciones y/o sanciones a que haya lugar en el marco de las funciones conferidas, entre otros, en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

“5. Puede la empresa de servicios públicos (...) ESP, cobrar consumo de acueducto y alcantarillado Suntuario en la factura del Macro Medidor existiendo 77 Micro medidores dentro del condominio de los cuales 3 son de las zonas comunes.”

Los prestadores de servicios públicos de acueducto y saneamiento básico deben acatar la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, con base en el consumo como uno de los elementos considerados en las fórmulas tarifarias para realizar el cobro, según lo consagrado en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994.

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021 determinó los rangos del consumo para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como la definición de consumo suntuario. De manera que, para determinar o calcular el promedio de consumo de los suscriptores y/o usuarios, debe tomarse el consumo promedio en función de la altura sobre el nivel del mar del lugar donde se recibe el servicio, para determinar el rango en el que se encuentra, entre otros, para determinar si el consumo es básico, complementario o suntuario.

“6. Puede la empresa de servicios públicos (...) ESP, suspender el servicio de acueducto de los 77 micromedidores que están al interior de la copropiedad debido al no pago de la factura del Macro Medidor.”

Los suscriptores y/o usuarios de servicios públicos domiciliarios son sujetos de los derechos y obligaciones establecidas en la Ley 142 de 1994 y las disposiciones dictadas en materia de servicios públicos domiciliarios, así como en el contrato de prestación del servicio, lo cual comprende el pago de la factura, así como los mantenimientos a la conexión (medidor y acometida).

A su vez, conforme lo disponen los artículos 130 y 140 de la Ley 142 de 1994 la mora en el pago del servicio, así como las demás causales consagradas en el régimen de los servicios públicos domiciliarios y en las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos, conllevan la suspensión del servicio público domiciliario.

En este sentido y como fue señalado en la respuesta a la pregunta 4, si el incumplimiento recae en las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de las zonas comunes y la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal está considerada como usuaria única frente al prestador de estos servicios, no podrá suspenderse el servicio respecto de las unidades habitacionales de la copropiedad, cuando estas cuentan con sus medidores individuales. Es decir, si el incumplimiento de pago se pregona de las zonas comunes, las cuales gozan a su vez de medición individual, no será procedente suspender el servicio a las unidades habitacionales de la copropiedad y viceversa, en la medida que el incumplimiento, por ejemplo, de una unidad habitacional no implicará el incumplimiento y consecuente suspensión para todas las demás unidades habitacionales que no se encuentren incumplimiento, e incluso, para las áreas comunes que teniendo medición individual se encuentren a su vez al día en los pagos de la factura.

De otra parte, se reitera que, de existir medidores de control, los cuales tiene la condición de tal cuando, en el caso particular de las propiedades horizontales tanto las unidades habitacionales, como las zonas comunes gozan de medición individual, dicho medidor no podrá ser utilizado para facturar los consumos, pues su finalidad es la de servir para verificar la existencia de consumos no medidos, en cuyo caso, le

asistirá la obligación al prestador de adelantar la correspondiente investigación por presuntas desviaciones significativas, debiendo para ello agotar el debido proceso en la actuación que adelante, respecto de la cual al usuario le asistirá los derechos de defensa en el marco de los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

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,

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>

1. Radicado 20235290832522

TEMA: SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO EN INMUEBLES DE PROPIEDAD HORIZONTAL

Subtemas: Medición del consumo. Desviaciones significativas. Consumo suntuario. Suspensión por incumplimiento

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 de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal."*

7. *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio"*

8. *"Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009."*

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