



20264244959971

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20264244959971**

Fecha: **06/10/2026 8:36:57**

GD-F-007 V.27

Página 1 de 46

Bogotá D.C.

Señor

JAIME ANDRÉS RAMOS VERGARA

Peticionario

Correo electrónico: asdlegal@icloud.com

Bogotá D. C.

Asunto: Respuesta al radicado SSPD 20265293709772 del 18 de agosto de 2026. Derecho de petición de interés general relacionado con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en Banco A:

Respetado señor Ramos Vergara:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) recibió la comunicación identificada con el radicado del asunto, mediante la cual presentó un derecho de petición de interés general que comprende solicitudes de consulta jurídica, acceso a información pública y aspectos relacionados con la rendición de cuentas en materia de servicios públicos domiciliarios.

En atención a la petición presentada, relacionada, entre otros asuntos, con la facturación estimada, medición, consumos no registrados o pendientes de facturación y demás aspectos asociados a los servicios públicos domiciliarios, esta Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, procederá a dar respuesta exclusivamente a las inquietudes correspondientes al numeral 12. Banco A - acueducto y alcantarillado, el cual comprende las preguntas sectoriales identificadas con los códigos A-1 a A-50.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link:

<https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

Al respecto, de manera inicial preliminar, es preciso aclarar que en sede de consulta esta Superintendencia no emite pronunciamientos y/o deciden situaciones de carácter particular y concreto, toda vez que los conceptos que se profieren constituyen orientaciones de carácter general, no comprometen la responsabilidad de la Entidad y carecen de efecto obligatorio o vinculante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

En este sentido, las inquietudes correspondientes al citado bloque serán atendidas punto por punto, conservando la codificación establecida por el peticionario, de la siguiente manera:

A-1. *“¿Cuál es la regulación vigente sobre micromedición, estimación, aforo, desviaciones significativas y ajustes en acueducto y alcantarillado?”*

Al respecto, es del caso precisar que la Ley 142 de 1994 constituye el régimen legal principal aplicable a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. En materia de medición y facturación, resultan particularmente relevantes los artículos 9 y 144 a 146, relativos a la medición del consumo y a los equipos de medida; el artículo 148, respecto del contenido verificable de las facturas; el artículo 149, relacionado con la investigación de desviaciones y facturación provisional; el artículo 150, sobre cobros inoportunos; los artículos 136 a 139, referentes a la falla en la prestación del servicio y las condiciones para su suspensión; y los artículos 152 a 159, relativos a los mecanismos de defensa de los usuarios.

A su vez, el Decreto 1077 de 2015 desarrolla aspectos relacionados con las condiciones de prestación de los servicios, acometidas, los sistemas de medición y las obligaciones asociadas a su instalación, conservación y mantenimiento. En el ámbito regulatorio, La Resolución CRA 943 de 2021 compila las disposiciones regulatorias aplicables al sector, por lo que su consulta debe efectuarse teniendo en cuenta las modificaciones y actualizaciones que le resulten aplicables y no exclusivamente el texto originalmente expedido.

En particular, para el asunto objeto de análisis resultan relevantes las disposiciones contenidas en los artículos 1.13.1.6, relativo a las desviaciones; 1.13.2.2.1 a 1.13.2.2.7, relacionados con la protección del usuario y los equipos de medida; 2.5.1.4, referente a la verificación metrológica; 2.5.1.7 y 2.5.1.13, sobre alternativas y excepciones a la micromedición; así como las disposiciones del Libro 4, Parte 1, Título 1, relacionadas con la medición de vertimientos.

Finalmente, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) concreta las condiciones bajo las cuales se presta el servicio al usuario, dentro del marco establecido por la ley, la reglamentación y la regulación aplicables, razón por la cual sus estipulaciones deben sujetarse a dicho régimen y, en ningún caso, pueden desconocer o desmejorar las garantías reconocidas a los usuarios por el ordenamiento jurídico.

Al respecto, el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, indica:

"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." (Cursiva fuera de texto original).

Esta disposición establece la medición del consumo como regla general y criterio principal para la determinación de los valores asociados al consumo del servicio. No obstante, ello no significa que la totalidad de los conceptos incorporados en la factura dependan directamente del volumen consumido, toda vez que el cargo fijo responde a una finalidad y estructura tarifaria diferente, aspecto que fue desarrollado al atender la solicitud identificada como A-38.

De igual manera, la regla de medición no excluye la aplicación de las excepciones y alternativas a la micromedición expresamente previstas en el ordenamiento jurídico y en la regulación aplicable. Sin embargo, su aplicación no opera de manera automática, sino que exige que se encuentre acreditado, en cada caso, el supuesto fáctico y jurídico que habilita al prestador para apartarse de la regla general de medición efectiva del consumo.

A-2. *"¿Qué disposiciones de la Resolución CRA 943 de 2021 siguen vigentes y cuáles fueron modificadas, sustituidas o derogadas por actos posteriores?"*

Vigencia y modificaciones de la Resolución CRA 943 de 2021. La resolución no puede ser entendida, en bloque, como íntegramente vigente o íntegramente derogada, toda vez que algunas de sus disposiciones han sido objeto de modificaciones, sustituciones o derogatorias mediante actos regulatorios posteriores. Asimismo, el PDF consultado contiene una versión anotada y, posteriormente, el texto original, por lo que los apartados identificados como **«Legislación anterior»** no determinan, por sí solos, la regla actualmente aplicable. En consecuencia, para las materias objeto de consulta, la revisión documental y normativa permite establecer lo siguiente:

Disposición de la CRA 943	Situación identificada y efecto para esta respuesta
2.5.1.7	Modificado por el artículo 26 de la CRA 999 de 2024. Debe emplearse el texto actualizado sobre alternativas a la micromedición.
2.5.1.13	Modificado por el artículo 27 de la CRA 999 de 2024.
2.5.1.1, 2.5.1.2, 2.5.1.5, 2.5.1.6, 2.5.1.8, 2.5.1.9, 2.5.1.10 y 2.5.1.12	Modificado por artículo 4 de la Resolución 999 de 2024.

2.5.1.3	Modificado por el artículo 2 de la CRA 999 de 2024. No supone eliminación de las obligaciones de financiación que subsistan en normas superiores.
Título 2 de la Parte 1 del Libro 2	Subrogado por la CRA 1032 de 2026.

La relación anterior identifica las disposiciones relevantes para efectos de la presente consulta y no constituye un inventario exhaustivo de la totalidad de las modificaciones introducidas a la resolución compilatoria, cuyo contenido comprende, además, la regulación del servicio público de aseo y otras materias que no guardan relación directa con los interrogantes planteados.

La Resolución CRA 1032 de 2026 subrogó el Título 2 de la Parte 1 del Libro 2, relativo a la metodología tarifaria aplicable a los prestadores que atienden más de 5.000 suscriptores en el área urbana. En particular, el artículo 2.1.2.1.1.8, incorporado mediante dicha resolución, establece como fecha general de inicio de aplicación del costo económico de referencia el 1 de julio de 2026, y contempla reglas específicas de transición. En consecuencia, la determinación del régimen tarifario aplicable a cada prestador y período debe efectuarse atendiendo a su respectivo ámbito de aplicación y a las disposiciones transitorias correspondientes. Esta verificación, por sí sola, no permite concluir que no existan otras modificaciones posteriores que incidan sobre las demás materias compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021.

A-3. “¿Cómo debe identificar el prestador si un consumo de agua fue medido, estimado, aforado o calculado mediante un procedimiento alternativo?”

El prestador de servicios públicos debe distinguir de manera clara e inconfundible el volumen de consumo obtenido de la diferencia entre lecturas reales de aquel calculado a través de métodos de estimación (como el promedio histórico propio del suscriptor, el promedio de usuarios en circunstancias similares, el aforo individual o procedimientos alternativos autorizados). De conformidad con el principio de medición real consagrado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la determinación del consumo efectivo mediante medidor individual constituye la regla general e imperativa, de modo que un volumen expresado en metros cúbicos (m³) no puede presentarse en la factura bajo la apariencia o rotulación de una medición efectiva si proviene de una estimación, en razón a que tal asimilación originaría desinformación y vulnera el derecho del usuario a una facturación veraz.

Para respaldar la validez de la cuenta de cobro y hacer técnicamente verificable la factura, la empresa tiene la obligación probatoria de conservar en sus archivos y expedientes comerciales el acervo documental completo, como: la lectura realizada y la fecha exacta de cada toma, la identificación y serie del medidor del predio, el registro de la novedad u obstáculo técnico que impidió la lectura directa, el fundamento legal o contractual que habilita el método excepcional y la memoria de cálculo detallada. Si bien el ordenamiento general no exige que la totalidad de estos soportes y memorias se impriman de forma íntegra en el papel de la factura entregada al

suscriptor, todos deben permanecer en custodia del prestador y estar a disposición del usuario para garantizar su derecho de verificación y contradicción.

Ahora bien, en cuanto a la rotulación de la factura, la norma general y los modelos contractuales no exigen de forma taxativa que el campo se denomine literalmente «tipo de lectura»; sin embargo, sí exigen suministrar la información indispensable que permita al suscriptor conocer exactamente la manera en que se determinó y valoró su consumo. Sobre los requisitos de claridad en el documento de cobro, el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 consagra:

"ARTÍCULO 148. REQUISITOS DE LAS FACTURAS. En las facturas en que se cobren varios servicios, deberá formularse por separado el cobro de cada uno de ellos, y explicarse de manera clara la forma como se determinó y valoró el consumo. (...) En las facturas se indicará también el plazo y entidad bancaria donde debe hacerse el pago." (Cursiva fuera de texto original).

Asimismo, las cláusulas del Modelo de Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), compilado en el Anexo 6.1.6.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, concretan dicha obligación al establecer que, cuando exista micromedición, deben registrarse las lecturas anterior y actual del equipo de medida. Por su parte, cuando no sea posible determinar razonablemente el consumo medido por causas no imputables al usuario, debe indicarse expresamente la base utilizada para su determinación, ya sea el consumo promedio o el método de estimación aplicado.

A-4. *"¿Qué información mínima debe mostrar la factura sobre lecturas, metros cúbicos, días facturados, tipo de lectura, tarifa, subsidio y contribución?"*

La factura debe permitir identificar prestador y NIT; suscriptor o usuario, inmueble y medidor; estrato o uso; período y fecha de expedición; lecturas anterior y actual cuando exista medición; volumen liquidado y base de estimación cuando proceda; cargo fijo, cargo por consumo y demás conceptos autorizados; comparación histórica; valor y factor de subsidio o contribución; devoluciones e intereses cuando correspondan; tasas ambientales; y condiciones de pago y suspensión. El detalle se encuentra en el modelo contractual aplicable y en el CCU del prestador, bajo el mínimo obligatorio del artículo 148 de la ley 142 de 1994, que menciona:

"Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago." (Cursiva fuera de texto original).

A-5. *"¿En qué supuestos puede facturarse un consumo estimado sin micromedición individual?"*

Como lo señala el Concepto SSPD 433 de 2025, en relación con la materia objeto de análisis:

"En el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, existen situaciones excepcionales en las que la empresa puede facturar por promedio.

Al respecto, las circunstancias excepcionales a que hace referencia la norma son las siguientes:

- Por la imposibilidad de medir con instrumentos de medida los consumos, sin que medie acción u omisión de las partes del contrato, evento en el cual la determinación del consumo se podrá efectuar solo por un período, utilizando para ello uno de los siguientes mecanismos, los cuales deben encontrarse previstos en los contratos de condiciones uniformes: (i) con fundamento en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario; (ii) consumos promedio de suscriptores o usuarios que tengan circunstancias semejantes; o, (iii) mediante la realización de un aforo individual. Para este caso, solo se puede facturar por promedio durante un período de facturación (un mes si la facturación es mensual, dos meses si es bimestral).

- Cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles, caso en el cual la determinación del consumo a través de los mecanismos indicados, esto es, por promedio o por aforo, de igual forma se realizará por un solo período. En este evento, una vez se haya detectado el sitio y la causa de la fuga, el usuario tiene dos (2) meses para arreglarlas, término durante el cual, el cobro del servicio se hará tomando el consumo promedio de los últimos seis meses. Para este caso, la empresa puede facturar por promedio durante el plazo de dos meses que tiene el usuario para reparar la fuga. Si el usuario no soluciona la fuga en ese tiempo, la empresa puede volver a facturar el consumo medido.

- Cuando la falta de medición del consumo se presente por acción u omisión atribuible al usuario o suscriptor del servicio, la determinación del valor del consumo se podrá efectuar, utilizando una de las tres formas ya señaladas; mientras que la falta de medición del consumo, por acción u omisión del prestador, le hará perder el derecho a recibir el precio. Para este caso, no existe un límite temporal específico para la facturación por promedio cuando la falta de medición es imputable al usuario.

En este sentido, se concluye que el legislador previó, de manera taxativa tanto los eventos en que se puede determinar el consumo sin medición del consumo real, es decir, sin efectuar las lecturas pertinentes del dispositivo de medida, como los

mecanismos a través de los cuales el prestador del servicio puede efectuar la determinación del consumo facturable" (Cursiva fuera de texto original)

A-6. "¿Qué diferencias existen entre imposibilidad temporal de lectura, ausencia autorizada de micromedidor y esquema diferencial rural?"

La imposibilidad temporal de efectuar la lectura constituye una circunstancia excepcional dentro del régimen ordinario de medición, por lo que debe encontrarse debidamente sustentada y documentada, indicando las razones que impidieron obtener la lectura correspondiente y adoptando las medidas necesarias para restablecer la medición efectiva del consumo tan pronto como sea posible, conforme a lo señalado por la SSPD en el Concepto 342 de 2025, que establece:

"2.1. Excepciones legales para determinar el consumo ante la inexistencia de medición.

Existen casos en los que la medición a través de instrumentos tecnológicos idóneos no es posible, bien porque los medidores no están instalados, porque no registran de forma adecuada los consumos (mal funcionamiento), o porque no se toma la lectura o no están dadas las condiciones para su instalación de manera individual. Así lo prevé tanto la Ley 142 de 1994 como la regulación de los servicios públicos domiciliarios".

En efecto, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone (...)

"Como puede observarse, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 habilita, excepcionalmente, la aplicación de mecanismos alternativos para determinar el consumo y establecer el precio, con base en estimaciones. No obstante, la aplicación de tales mecanismos debe estar señalada en los contratos de servicios públicos, siendo estos, los de estimación del consumo a partir de i) promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, ii) consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o iii) aforos individuales, según sea el caso.

Ahora bien, como el uso de estas alternativas se encuentra supeditado a la imposibilidad de medir los consumos con aparatos de medida, la ley limita su aplicación o procedencia, a cualquiera de los siguientes supuestos: i) cuando durante un periodo no sea posible medir razonablemente con los instrumentos de consumo (por causa ajena a las partes), ii) cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble, iii) cuando se determine la falta de medición del consumo por acción u omisión de la empresa o del suscriptor (imputable a las partes), y (iv) por razones técnicas, de seguridad o interés social.

De este modo, la imposibilidad de medir el servicio con los instrumentos de medición en los supuestos antes mencionados, supone una excepción a la regla general de medición de los consumos reales.

Cabe advertir, que los prestadores deben cuidarse de imponer condiciones gravosas a los usuarios cuando quiera que desarrollen el marco de aplicación de estas excepciones a la medición, como herramienta para la determinación del consumo facturable.

En efecto, en tratándose de los consumos promedios de otros períodos del mismo usuario, corresponde determinar en el contrato con el usuario, cuáles períodos anteriores deberían ser tomados para establecer este promedio de consumo, considerando los períodos afectados con la recuperación.

En lo que atañe a los promedios de usuarios en similares condiciones, es necesario que se establezca cuál es el alcance de estas similitudes, esto es, si se encuentran asociadas a la estratificación del inmueble (residencial, comercial, industrial), o a la actividad que se desarrolla (hotelera, restaurante, etc.) o una combinación de estas, etc.

Finalmente, en cuanto a lo que refiere al aforo de carga, debe el prestador en su contrato establecer con claridad las condiciones y alcances del aforo, así como las particularidades que pretende incluir para su determinación y cálculo.

Ahora bien, todos los anteriores son ejemplos que se ofrecen a manera ilustrativa y que no limitan el ejercicio del prestador para desarrollar estos conceptos y mecanismos, pero que deben ser definidos contractualmente observando, entre otros, los principios tarifarios de neutralidad y eficiencia económica a que se refiere el artículo 87 de la Ley 142 de 1994, y el general de buena fe contractual, a que se refiere el artículo 1603 del Código Civil; adicionalmente, debe tenerse en cuenta que los prestadores de servicios públicos, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, ejercen una posición dominante respecto de sus usuarios y, en ese sentido, no deben incurrir en abusos de dicha posición, al establecer las condiciones a que se ha hecho referencia en este numeral.

En ese sentido, procede recordar que, si bien con ocasión de los recursos no es viable examinar más allá que la aplicación efectiva de lo dispuesto en los contratos de condiciones uniformes, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se encuentra facultada para ejercer en instancia sancionatoria el control respecto del cumplimiento de las normas de rango constitucional, legal y regulatorio existentes respecto de la prestación del servicio y respecto de la relación con sus usuarios, por lo que, de evidenciar que con las estipulaciones contractuales el

prestador persigue o logra generar una afectación a los derechos de los usuarios, puede proceder a aplicar las sanciones que resulten pertinentes, sin perjuicio además, de compulsar copias a la autoridad nacional en materia de competencia, la Superintendencia de Industria y Comercio, para que examine presuntas situaciones de abuso de posición de dominio como acto contrario a la competencia. (...)"
(resaltado fuera de texto)

Conforme con el Concepto Unificado en cita, es preciso mencionar que esta Oficina ha establecido la línea conceptual frente a la aplicación del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, resaltando la procedencia en la determinación del consumo a través de medios excepcionales y ante la imposibilidad de que se realice la medición real del consumo como regla o prioridad en el marco de la aplicación de los principios tarifarios de neutralidad y eficiencia económica, así como de buena fe contractual."
(Cursiva fuera de texto original)

La ausencia autorizada de micromedidor debe sustentarse en una excepción regulatoria verificable, como la prevista para determinados esquemas de sectorización y macromedición. En particular, el artículo 2.5.1.13 de la Resolución CRA 943 de 2021, modificado por el artículo 27 de la Resolución CRA 999 de 2024, establece en su inciso primero las condiciones aplicables para estos casos, en los siguientes términos:

"Artículo 2.5.1.13. Excepción para la instalación de micromedidores. *En las zonas del área de prestación del servicio (APS) de acueducto o el Área de Prestación del Servicio — APS, conformadas en su mayoría por usuarios de estratos 1 y 2 y que a la fecha de entrada en vigencia de la Resolución CRA 364 de 2006 presenten niveles de micromedición inferiores al 50% de los usuarios pertenecientes a las mismas, las personas prestadoras, en lugar de instalar micromedidores a cada usuario, podrán efectuar la sectorización física de las redes de distribución respectivas."* (Cursiva fuera de texto original)

El esquema diferencial rural constituye un régimen formal de prestación progresiva que exige el cumplimiento de condiciones y procedimientos específicos, entre ellos la elaboración de un diagnóstico, la adopción de un plan de gestión, el establecimiento de metas y la observancia de las reglas contractuales aplicables. En consecuencia, su aplicación no se configura automáticamente por la sola ubicación rural del inmueble ni por el hecho de que el prestador determine o facture consumos mediante promedios. Así se desprende de los artículos 2.1.1.1.5.1 y siguientes de la Resolución CRA 943 de 2021, que regulan las condiciones y requisitos para la prestación bajo este esquema:

"ARTÍCULO 2.1.1.1.5.1. INDICADORES, ESTÁNDARES Y METAS PARA PILAS PÚBLICAS. *Cuando el servicio público domiciliario de acueducto se preste total o*

parcialmente haciendo uso de pilas públicas como tecnologías de distribución, su seguimiento se realizará mediante tres (3) indicadores obligatorios:

a. Calidad en punto de entrega.

b. Continuidad operativa programada.

c. Control volumétrico colectivo." (Cursiva fuera de texto original)

A-7. *"¿Qué métodos de estimación o aforo son admisibles y cómo debe justificarse su selección?"*

El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 contempla, ante la imposibilidad de efectuar la medición mediante los instrumentos correspondientes, alternativas para determinar el consumo, entre ellas el promedio de consumos registrados en otros periodos del mismo usuario, el promedio de usuarios que se encuentren en circunstancias similares y los aforos individuales. En estos eventos, el prestador debe identificar y justificar la alternativa aplicada, **de conformidad con las condiciones previstas en el CCU**, acreditar la causal que habilita su utilización y suministrar los datos y operaciones que sustentan el valor determinado, en los términos previstos en el inciso segundo del citado artículo 146:

"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 periodos 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." (Cursiva fuera de texto)

A-8. *"¿Cómo se calculan consumos para inmuebles desocupados, lotes, viviendas de uso ocasional o usuarios con fuentes alternativas?"*

Frente a este tema la SSPD mediante el concepto 81 de 2025 se pronunció de la siguiente manera:

"i) Cobro de tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en inmuebles desocupados – Terminación del contrato de servicios públicos

De conformidad con lo señalado en los artículos 128 y 129 de la Ley 142 de 1994, el contrato de servicios públicos es un contrato de adhesión, bilateral, uniforme y consensual, en virtud del cual, una empresa de servicios públicos presta al usuario

un servicio a cambio de un precio, siendo el consumo el elemento principal que se cobra en la factura.

Así, el artículo 90 ibídem establece que las formulas tarifarias pueden incluir: i) un cargo por unidad de consumo, que refleja los costos económicos asociados al consumo; ii) un cargo que cubre los gastos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio, e independientes del consumo; y iii) un cargo por aportes de conexión.

Ahora bien, en lo que atañe al cobro de tarifas en inmuebles que, a pesar de contar con conexiones se encuentran desocupados, conviene traer a colación lo señalado por esta Oficina en Concepto SSPD-OJ-2024-432 que señala lo siguiente:

"(...) respecto al cobro de los inmuebles desocupados para los servicios de acueducto y alcantarillado, esta Superintendencia mediante el Concepto SSPD-OJ-2012-519, señala lo siguiente:

"(...) 2. Cobro de servicios a inmuebles desocupados

En lo referente al cobro de servicios públicos a inmuebles desocupados, por vacaciones o 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). (...), no procede cobro alguno durante el término de la suspensión (...)"

Bajo ese escenario, 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 una tarifa para inmueble desocupado. De esta forma, aunque un inmueble se encuentre desocupado, por regla general, aunque no haya consumo 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.

No obstante, si el usuario o suscriptor acude a la posibilidad de acordar con el prestador la suspensión de mutuo acuerdo del servicio, en los términos de lo previsto

*por el artículo 138 de la Ley 142 de 1994, no habrá lugar al cobro del cargo fijo. (...)”
(Subraya fuera del texto)*

De acuerdo con lo anterior, en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado no existe disposición legal, ni regulatoria que disponga de una tarifa especial para inmuebles que, aunque estén conectados al servicio se encuentren desocupados. De manera que, por regla general, se cobrara al usuario los valores correspondientes a cargos fijos, que garantizan la disponibilidad permanente del suministro a los usuarios, independientemente de consumo generado. Al respecto, esta Oficina en Concepto SSPD-OJ-2024-133 señaló lo siguiente:

“(...) Conforme con el artículo en cita, las tarifas de los servicios públicos domiciliarios pueden incluir, entre otros, un cargo fijo que garantice la disponibilidad permanente del suministro a los usuarios, el cual se determina de acuerdo con las definiciones que realicen las respectivas Comisiones de Regulación.

(...)

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), a través de Concepto 55921 de 2021 el cargo fijo supone:

“(...) una obligación legal a cargo de los prestadores, que para su cumplimiento incurren en costos fijos de clientela, es decir, en gastos 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, independientemente del nivel de uso. Por lo tanto, el cargo fijo debe pagarse, independientemente de que el inmueble se encuentre ocupado o no, o si no registra consumo alguno. (...)”

En términos generales, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, se debe señalar que los artículos 2.1.1.1.2.1., 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 elemento de la estructura tarifaria de estos servicios, tanto para grandes prestadores, es decir, aquellos que atienden más 5000 suscriptores, como para pequeños prestadores, es decir, aquellos que atienden a menos de 5.000 suscriptores. (...)”

De este modo, el cobro de dicho cargo fijo no puede ser eliminado dentro de la fórmula tarifaria, salvo situaciones excepcionales, como la suspensión del servicio o

la terminación del contrato, ya que este le garantiza al usuario la disponibilidad permanente del servicio.

De conformidad con lo indicado, la normatividad permite que teniendo en cuenta las condiciones especiales que pueda presentar el inmueble, tales como, que esté desocupado o deshabitado, las partes del contrato de servicios públicos (suscriptor/usuario y prestador) de común acuerdo puedan suspender el servicio y/o dar por terminado el contrato. Al respecto, el artículo 138 de la Ley 142 de 1994 señala que:

"ARTÍCULO 138. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO. Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato. (...) " (Subraya fuera del texto)

En desarrollo de lo anterior, el artículo 2.3.1.3.2.5.20 del Decreto 1077 de 2015 señala que:

"ARTÍCULO 2.3.1.3.2.5.20. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO. En desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, podrán suspenderse los servicios de acueducto y alcantarillado cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato." (Subraya fuera del texto)

En este sentido, el régimen de servicios públicos contempla la posibilidad de que el usuario solicite a la empresa la suspensión o terminación del contrato de común acuerdo, siempre y cuando, se logre determinar que con la medida no se vulneran derechos fundamentales, y que la misma es procedente, teniendo en cuenta las características del inmueble, evento en el cual el usuario no tendría que realizar pago alguno por un servicio que no está utilizando.

Valga mencionar, que, por regla general, la suspensión de los servicios públicos de saneamiento básico (alcantarillado y aseo) no es procedente, debido a su naturaleza propia, ya que, con la suspensión se podría afectar a los demás miembros de la comunidad en aspectos sanitarios y ambientales." (Cursiva fuera de texto original)

En el caso de usuarios que cuentan con fuentes alternas de abastecimiento, el servicio de acueducto comprende el suministro efectivamente prestado por el respectivo prestador, mientras que el servicio de alcantarillado puede comprender los vertimientos generados a partir de agua

proveniente de fuentes distintas al sistema de acueducto. Este último supuesto, así como las condiciones aplicables a su medición y facturación, se desarrolla en las respuestas A-32 a A-34.

A-9. "¿Puede el cargo por consumo estimado mantenerse indefinidamente cuando el prestador no instala, repara o lee el micromedidor?"

De conformidad con el numeral 9.1 del artículo 9 y el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el régimen de los servicios públicos domiciliarios consagra el derecho imperativo de los usuarios a que sus consumos reales se midan mediante instrumentos tecnológicos apropiados. La facturación por métodos alternativos o estimaciones (como promedios históricos o aforos) es de carácter estrictamente excepcional, subsidiario y temporal; por ende, cuando concurren causas ajenas a las partes (como una falla técnica temporal o el retiro del medidor para revisión en laboratorio), la estimación sólo procede válidamente por un único período de facturación.

El cobro estimado no puede mantenerse indefinidamente como mecanismo para suplir o encubrir la falta de instalación, reparación, gestión o lectura del equipo de medida cuando estas actuaciones sean responsabilidad del prestador. En efecto, cuando la ausencia de medición del consumo obedece a una acción u omisión atribuible a la empresa, se configura la consecuencia jurídica prevista expresamente en el inciso cuarto del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

"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."(Cursiva fuera de texto original).

El término de seis (6) meses previsto en la Ley 142 de 1994 se cuenta, exclusivamente para el supuesto de no instalación del equipo individual de medida, a partir de la conexión inicial del inmueble al respectivo servicio. Durante este período posterior a la conexión, el prestador puede determinar y cobrar provisionalmente el consumo mediante los mecanismos de estimación legalmente previstos, mientras procede a la instalación del equipo. Vencido dicho término sin que el prestador haya efectuado su colocación, se configura la consecuencia jurídica establecida por la ley frente a la omisión de la empresa, con la consecuente pérdida del derecho a cobrar los consumos posteriores en los términos previstos en el inciso cuarto del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Esta regla no constituye, bajo ninguna circunstancia, un permiso o autorización general para suspender la lectura o dejar de tomar la marcación de un medidor ya existente durante seis meses. La omisión ininterrumpida de lectura sobre un equipo instalado y operativo sanciona de inmediato a la empresa con la pérdida del derecho al precio en cada ciclo afectado.

Si la imposibilidad de medición se atribuye a actos u omisiones del suscriptor o usuario (tales como la manipulación fraudulenta, la alteración del medidor o la negativa injustificada de acceso

a las instalaciones), la empresa debe acreditar fehacientemente dicha conducta dentro del debido proceso. Una vez probada la causa imputable al usuario, se justifica la suspensión del servicio o la terminación del contrato, habilitando de forma excepcional a la empresa a liquidar el consumo sobre el promedio de los últimos seis (6) meses.

Por último, si la facturación sin medición directa se pretende fundamentar en una excepción regulatoria —tal como el régimen de Zonas Exceptuadas de Micromedición del artículo 2.5.1.13 de la Resolución CRA 943 de 2021 o los esquemas diferenciales rurales adoptados bajo el Decreto 1077 de 2015—, el prestador tiene la carga de acreditar formalmente el cumplimiento riguroso de todos sus requisitos de adopción, delimitación territorial y ejecución del Plan de Gestión con sus respectivas metas de avance.

A-10. "¿Qué consecuencias tiene la omisión del prestador en instalar o mantener la medición cuando estaba obligado a hacerlo?"

La ley establece la pérdida del derecho a recibir el precio por falta de medición del consumo atribuible al prestador. Sobre esta consecuencia jurídica directa y los supuestos de hecho que la configuran, el inciso cuarto del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone textualmente:

"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 periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario." (Cursiva fuera de texto original)

La aplicación de esta sanción legal requiere identificar con precisión la obligación incumplida, la imputabilidad en cabeza de la empresa y los periodos efectivamente afectados. De acuerdo con la doctrina unificada de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), la omisión imputable se configura tanto por la no colocación del medidor en un lapso mayor a seis meses, como por la omisión en la lectura del equipo o la falta de reparación o reemplazo oportuno del medidor en los plazos legales cuando dicha gestión le corresponde al prestador. Esta situación debe diferenciarse de los eventos de imposibilidad técnica temporal ajenos a las partes, en los cuales la norma faculta de forma excepcional la estimación del consumo por promedio o aforo.

Asimismo, la falta de medición no debe confundirse con la mera existencia de consumo cero (registrado en predios desocupados con instrumentos de medida en correcto funcionamiento), ni suspende la facultad de facturar el cargo fijo si se ha mantenido la disponibilidad del servicio. Tampoco se extrapola ni extiende automáticamente a los demás servicios o conceptos incluidos en una factura conjunta (como el servicio público de aseo), los cuales obedecen a sus propias metodologías y reglas tarifarias.

Cuando se compruebe la omisión de medición atribuible a la empresa, proceden la revisión de la liquidación y, según el caso, los abonos o devoluciones de los cobros no autorizados en los términos del Título 5 de la Parte 8 del Libro 1 de la Resolución CRA 943 de 2021. Finalmente, si

bien las irregularidades en la medición pueden derivar en actuaciones de inspección, vigilancia y control (IVC) por parte de la SSPD, una eventual sanción administrativa exige el trámite y agotamiento de un proceso administrativo sancionatorio independiente que garantice el debido proceso, sin que pueda imponerse de forma automática ni inmediata.

A-11. ¿Qué deberes de acceso y mantenimiento corresponden al usuario y cuáles al prestador respecto del micromedidor?

La Resolución CRA 943 de 2021, en su Título 6, Cláusula 10, establece, en relación con la materia objeto de análisis, lo siguiente:

"CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos, las siguientes:

- 1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para la persona prestadora o los demás miembros de la comunidad.*
- 2. Informar de inmediato a la persona prestadora sobre cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles reportados en el momento de la solicitud de instalación de los servicios o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.*
- 3. Contratar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta obligación.*
- 4. Realizar el pago de los aportes de conexión, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la Parte 2.2 de la presente resolución o la norma que la modifique, adicione o aclare.*
- 5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.*
- 6. Instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo.*
- 7. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a la persona prestadora.*

8. *Pagar oportunamente las facturas. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna.*
9. *Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar.*
10. *Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente, cuya copia será gratuita.*
11. *En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.*
12. *Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar de manera previa todos los gastos de corte, suspensión, reconexión o reinstalación en los que incurra la persona prestadora y satisfacer las demás medidas previstas en el contrato de servicios públicos-.*
13. *Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.*
14. *Permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora para la correcta utilización del servicio.*
15. *Abstenerse de conectar mecanismos de bombeo que succionen el agua directamente de las redes locales o de la acometida de acueducto, así como abstenerse de realizar cambios en la localización del medidor y la acometida, cambios en el diámetro de la acometida e independizaciones de la misma.*
16. *En el caso de multiusuarios sin posibilidad de medición individual y, a fin de que la persona prestadora tome las medidas necesarias para expedir una única factura, presentar ante esta, las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales o especiales que conforman la edificación.*
17. *Presentar a la persona prestadora del servicio la caracterización de sus vertimientos cuando esté obligado a ello.*
18. *Vincularse a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, siempre que haya servicios públicos disponibles, o acreditar que se dispone de*

alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa determinación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

19. Abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos.

20. Abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

21. Tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo, a satisfacción de la persona prestadora, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

22. Mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

23. Abstenerse de cambiar la localización de las acometidas sin autorización de la persona prestadora del servicio". (Cursiva fuera de texto original)

Por su parte, la misma normativa establece, en la Cláusula 11, relativa a los derechos de la persona prestadora, lo siguiente:

"4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994." (Cursiva fuera de texto original)

A-12. *"¿Quién asume el costo de reparación o cambio cuando no se ha determinado si la falla es por desgaste, defecto, tercero o usuario?"*

Deben distinguirse el costo de la verificación o inspección técnica, el costo de la reparación o reposición del equipo y la eventual responsabilidad derivada del daño. En consecuencia, para determinar a quién corresponde asumir el costo de la inspección técnica o de la verificación del aparato de medida, resulta necesario acudir a lo dispuesto expresamente en el parágrafo 1 del artículo 2.5.1.4 de la Resolución CRA 943 de 2021, que establece:

"PARÁGRAFO 1o. El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por el prestador cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos.”(Cursiva fuera de texto original).

Por consiguiente, cuando la revisión sea iniciada por el prestador o se origine en una desviación asociada al equipo de medida, el costo de la inspección o verificación estará a cargo de éste, de conformidad con la regla aplicable. Por su parte, las revisiones solicitadas voluntariamente por el usuario, que no se encuentren asociadas a una desviación, se sujetan a lo previsto en el segundo inciso del mismo párrafo.

En cuanto a la reparación o reposición del equipo de medida, una vez vencida la garantía, esta corresponde, en principio, al usuario, de conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1077 de 2015, sin perjuicio de la responsabilidad que, en cada caso concreto, pueda atribuirse y demostrarse respecto de otro sujeto. Asimismo, cuando el prestador pretenda exigir la reposición o cambio del aparato de medida por razones de inviabilidad metrológica, deberá acreditar técnicamente dicha circunstancia en los términos previstos en el párrafo 2 del artículo 2.5.1.4 de la Resolución CRA 943 de 2021, mediante el respectivo soporte emitido por un laboratorio acreditado, conforme a la normativa aplicable:

“PARÁGRAFO 2o. Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.” (Cursiva fuera de texto original).

Por tanto, el hecho de que no se haya determinado si la afectación del equipo obedeció a desgaste natural o a un daño intencional no impide, por sí solo, que pueda proceder la reposición a cargo del usuario cuando esta corresponda y se encuentre fuera del período de garantía. No obstante, dicha circunstancia tampoco permite atribuir automáticamente al usuario una conducta fraudulenta o una manipulación dolosa del equipo. En consecuencia, antes de efectuar cualquier cobro, deben verificarse y acreditarse, según corresponda, la necesidad técnica de la reposición, la vigencia de la garantía, el concepto efectivamente ejecutado y la disposición contractual y regulatoria que sustente la obligación económica.

Sobre el amparo contractual vinculante, el modelo de Contrato de Condiciones Uniformes (Anexo 6.1.6.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, Cláusula 11, numeral 13) contempla una obligación directa de cobertura a cargo del prestador:

“13. Dar garantía sobre las acometidas y medidores suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres (3) años...” (Cursiva fuera de texto original).

Debe verificarse y acreditarse la cobertura de la garantía aplicable al equipo de medida. En consecuencia, el prestador no puede presumir que esta se encuentra agotada ni descartar, por el solo hecho de haber retirado el medidor del inmueble, la existencia de una falla susceptible de encontrarse amparada por la garantía. Cuando la falla se presente dentro del término legal o contractual de garantía y se encuentre comprendida dentro de su cobertura, los costos de

reparación o reposición deberán ser asumidos por quien corresponda conforme al régimen de garantía aplicable, sin trasladarlos al usuario de manera automática.

A-13. *“¿Qué requisitos deben cumplir los medidores nuevos o usados, su calibración y los laboratorios u organismos que certifican su funcionamiento?”*

Al respecto, resulta pertinente traer a colación lo dispuesto en el artículo 1.13.2.2.2 de la Resolución CRA 943 de 2021, el cual establece:

“ARTÍCULO 1.13.2.2.2. INSTALACIÓN DEL MEDIDOR POR PRIMERA VEZ. Es atribución del prestador, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos.

PARÁGRAFO. Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, las personas prestadoras podrán calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.”
(Cursiva fuera de texto original)

A-14. *“¿Tiene el usuario derecho a una prueba independiente y a recibir certificado completo con error, incertidumbre, método y trazabilidad?”*

El usuario puede contar con técnico particular en los términos del artículo 1.13.2.2.4 y aportar un informe de calibración expedido por laboratorio acreditado, conforme al artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021, como se muestra a continuación:

“ARTÍCULO 1.13.2.2.4. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES. En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente artículo sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario. Si este último se negare a suscribir el acta, se seguirá la regla consagrada en el inciso 2o del siguiente artículo.

ARTÍCULO 1.13.2.2.5. RETIRO DEL MEDIDOR. *Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de esta resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.*

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, el Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que

el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 1.13.2.2.2. de la presente resolución. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

PARÁGRAFO. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberá cumplir los medidores provisionales.” (Cursiva fuera de texto original)

A-15. “¿Cómo debe preservarse la cadena de custodia de un micromedidor retirado?”

La obligación consiste en conservar y documentar las condiciones del equipo de medida al momento de su retiro, así como registrar las actuaciones relacionadas con su manejo y transporte. Para garantizar su trazabilidad, el expediente debe permitir identificar de manera inequívoca el medidor y establecer su estado desde el retiro hasta su posterior examen, incluyendo, entre otros aspectos, número de serie, lectura registrada, estado físico, observaciones, responsables de la entrega y recepción y actuaciones realizadas. La identificación

del embalaje, sus mecanismos de cierre y el registro fotográfico pueden constituir elementos adicionales que contribuyan a dicha trazabilidad.

Estas medidas tienen como finalidad asegurar el deber de conservación y trazabilidad del equipo y la integridad de la evidencia técnica obtenida durante su revisión; por tanto, no deben presentarse como una transcripción o imposición de un protocolo penal de cadena de custodia por parte de la CRA.

Sobre este deber de conservación y la responsabilidad en el transporte de las pruebas, el artículo 1.13.2.2.5 (relativo al Retiro del medidor) establece textualmente la norma aplicable para el manejo de la evidencia física:

"El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro."(Cursiva fuera de texto original).

Adicionalmente, el acta debe ser legible, permitir la formulación de observaciones y entregarse en copia al usuario. En caso de que este se niegue a suscribirla, deberán dejarse consignadas las razones de la negativa y obtenerse la firma de dos testigos que no hagan parte del personal de la empresa, de conformidad con lo previsto en el artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021. En consecuencia, para garantizar el cumplimiento integral de estas formalidades, la disposición regulatoria establece expresamente que:

Por consiguiente, y a la luz de este rigor probatorio, la negativa de firma no equivale a admitir irregularidades ni permite al prestador omitir la documentación descrita.

A-16. "¿Qué consecuencias probatorias produce retirar el medidor sin acta, sin presencia o aviso al usuario, sin sellado o sin identificación del equipo?"

La falta de **acta, aviso, identificación o adecuada conservación del equipo de medida** puede afectar las garantías de defensa del usuario y la confiabilidad del examen técnico realizado. Cuando no se encuentre debidamente acreditado que el instrumento sometido a examen corresponde al medidor efectivamente retirado o que este conservó las condiciones en las que fue retirado, el informe técnico pierde fuerza probatoria para sustentar, por sí solo, la existencia de una anomalía atribuible al usuario.

En estos casos, corresponde al prestador valorar y responder de manera expresa las objeciones formuladas por el usuario antes de mantener una decisión desfavorable. No obstante, las deficiencias formales señaladas no generan, por sí mismas y de manera automática, la nulidad de cualquier cobro o actuación posterior; su efecto debe determinarse atendiendo a su incidencia concreta en el procedimiento, la integridad y confiabilidad de la evidencia técnica y el conjunto de pruebas disponibles.

Es necesario diferenciar los avisos normativos aplicables a las distintas situaciones previstas en la regulación vigente, toda vez que los términos y condiciones establecidos para su comunicación varían según el supuesto de hecho de que se trate.

En particular, el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021 contempla, como regla general, un término de tres (3) días hábiles para facilitar la asistencia técnica correspondiente y, de manera excepcional, prevé un término de una (1) hora para determinados eventos que requieren atención inmediata. La disposición establece textualmente lo siguiente:

"Artículo 1.13.2.2.4. Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones. En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico." (Cursiva fuera de texto original).

Por su parte, el artículo 1.13.2.2.5 de la misma norma establece un término de aviso no inferior a dos (2) días hábiles para efectuar el retiro y, a su vez, remite expresamente a la disposición anteriormente citada, en los siguientes términos:

"Artículo 1.13.2.2.5. Retiro del medidor. Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de esta resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias." (Cursiva fuera de texto original).

Estas reglas deben interpretarse y aplicarse de manera armónica, atendiendo a la naturaleza y finalidad de cada actuación. En consecuencia, no resulta jurídicamente procedente reducir todas las visitas a un aviso general de dos (2) días hábiles, ni invocar el término excepcional de una (1)

hora cuando no se configuren los presupuestos que habilitan su aplicación. De igual manera, la ausencia del usuario durante la diligencia no puede equipararse, por sí sola, a una negativa expresa a firmar el acta o documento correspondiente, pues se trata de situaciones fácticas distintas que deben ser acreditadas y valoradas de manera independiente.

A-17. "¿Cómo se definen actualmente las desviaciones significativas en acueducto y qué período histórico se usa para compararlas?"

Existe desviación cuando el incremento o la disminución del consumo supera el porcentaje establecido respecto del promedio de los últimos tres (3) períodos bimestrales o seis (6) períodos mensuales, según corresponda. Para estos efectos, el porcentaje aplicable es del treinta y cinco por ciento (35 %) cuando el promedio sea igual o superior a cuarenta (40) m³, y del sesenta y cinco por ciento (65 %) cuando el promedio sea inferior a cuarenta (40) m³.

Al respecto, el artículo 1.13.1.6 de la Resolución CRA 943 de 2021 establece de manera expresa las reglas aplicables para determinar cuándo se configura una desviación significativa en el consumo, en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 1.13.1.6. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. 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 fijan 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 que no tienen 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 veces 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."

A partir de esta disposición normativa, se advierte que para que se configure la desviación debe **superarse** el umbral establecido, toda vez que la norma emplea expresamente el término "mayores". En consecuencia, no basta con alcanzar el porcentaje o límite previsto, sino que la variación del consumo debe excederlo para que se configure el supuesto regulatorio.

Tratándose de instalaciones que no cuenten con históricos de consumo válidos, la determinación deberá efectuarse con base en los límites de 1,65 y 0,35 aplicados sobre el promedio correspondiente al estrato o categoría, según resulte aplicable. A su vez, en aquellos casos en los que exista estacionalidad en el consumo, la regulación permite efectuar la comparación con el consumo registrado durante el mismo mes del año inmediatamente anterior.

En ese contexto, cuando se verifique una variación del consumo que se encuentre comprendida dentro de los supuestos y límites establecidos en la regulación, el prestador debe adoptar mecanismos eficientes que le permitan investigar y establecer la causa de dicha variación, antes de adoptar las actuaciones que correspondan frente al usuario. Por tanto, la identificación de una desviación significativa no constituye, por sí misma, prueba de una irregularidad atribuible al usuario, sino que activa el deber del prestador de adelantar las verificaciones e investigaciones previstas en la regulación.

A-18. “¿Los umbrales varían según el promedio de consumo y deben estar incorporados en el contrato de condiciones uniformes?”

Los porcentajes aplicables varían según el promedio de consumo de que se trate y deben ser considerados tanto frente a incrementos como a reducciones que puedan configurar una desviación significativa. La obligación prevista en la normativa legal y regulatoria es exigible con independencia de que el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) la reproduzca de manera incompleta o deficiente. En consecuencia, el CCU debe desarrollar el procedimiento de investigación de forma coherente con las disposiciones regulatorias aplicables, garantizando su conocimiento y comprensión por parte del usuario, pero no puede modificar, sustituir o desconocer los porcentajes establecidos por la regulación, ni establecer condiciones que impliquen una disminución de las garantías reconocidas al usuario.

Tal como se ha señalado respecto de este deber, no existe un procedimiento legal único que regule de manera exhaustiva todas las actuaciones que deben surtirse en una investigación por desviaciones significativas. Sin perjuicio de ello, el prestador tiene el deber de desarrollar en el CCU las reglas y actuaciones aplicables a dicha investigación, de conformidad con el marco legal y regulatorio vigente y garantizando, en todo caso, los derechos de defensa y contradicción del usuario. En línea con lo señalado en el Concepto SSPD 156 de 2022, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 establece que, al preparar las facturas, los prestadores están obligados a investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores y determinar las causas de las mismas, con el propósito de recuperar los consumos efectivamente realizados o reconocer, según corresponda, los valores pagados de más. En este sentido, si bien no existe un estándar legal único que determine de manera integral el procedimiento aplicable a estas investigaciones, ello no significa que el prestador pueda actuar discrecionalmente, pues las actuaciones que establezca en el CCU deben ser claras, verificables y compatibles con las disposiciones legales y regulatorias que rigen la materia.

Al respecto, y reafirmando que no existe un estándar único legal para esta investigación, la normativa y la doctrina de la entidad señalan textualmente lo siguiente:

"No obstante, es importante precisar que no existe un procedimiento establecido legalmente para adelantar las investigaciones de esta naturaleza, motivo por el cual, corresponde a los prestadores de estos servicios establecer, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, el procedimiento que para el efecto deben atender. Dicho procedimiento debe respetar el debido proceso y, por ende, el derecho de contradicción y defensa de los suscriptores o usuarios." (Cursiva fuera de texto original).

En este mismo sentido, se reitera de forma expresa que los prestadores deben ajustarse estrictamente a lo pactado contractualmente para proteger al usuario:

"De igual forma, es de aclarar que no existe procedimiento especial para adelantar la investigación por desviaciones significativas, motivo por el cual, los prestadores de servicios públicos deben ceñirse al procedimiento que para el efecto debe establecerse en el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, el cual debe respetar el debido proceso y, por tanto, el derecho de contradicción y defensa de los suscriptores o usuarios." (Cursiva fuera de texto original)

Por consiguiente, es ineludible que cualquier investigación adelantada por el prestador no solo respete los topes y umbrales que la ley define como desviación significativa, sino que el CCU sirva como garantía procesal sin eliminar en ningún momento la protección que el régimen le otorga al usuario.

A-19. *"¿Qué investigación debe realizar el prestador antes de facturar definitivamente un aumento o reducción significativa?"*

El prestador debe, en primer lugar, verificar que la variación no obedezca a errores de lectura, transcripción, facturación, período o asociación del equipo de medición, así como contrastarla con el histórico de consumos del usuario. A partir de los resultados de esta verificación y de las circunstancias particulares del caso, deberá adelantar las actuaciones técnicas y probatorias idóneas para establecer la causa de la variación. Estas podrán comprender, según corresponda, visitas al inmueble, revisión de la integridad de las instalaciones y redes internas, detección y verificación de fugas visibles u ocultas, y comprobación del correcto funcionamiento del equipo o micromedidor.

Lo anterior no significa que ante toda desviación significativa resulte obligatorio retirar o someter a revisión el medidor; sin embargo, la sola afirmación de que el equipo "registró" determinado consumo no constituye, por sí misma, una investigación suficiente, cuando se configura el supuesto previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. En estos casos, el prestador debe adelantar una investigación que permita determinar, con fundamento en elementos objetivos y verificables, la causa de la variación y la procedencia del consumo facturado, garantizando además el respeto de los derechos del usuario.

Sobre este deber previo e ineludible, la Ley 142 de 1994, en su artículo 149, dispone expresamente la obligación de revisión previa en los siguientes términos:

"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." (Cursiva fuera de texto original).

La conclusión de la investigación debe determinar y explicar de manera clara, objetiva y suficientemente sustentada si la variación obedeció a un consumo efectivamente realizado, a un error de medición, a una fuga perceptible o imperceptible, o a cualquier otra causa debidamente acreditada. De manera particular, debe identificar los elementos técnicos y documentales que sustentan el volumen de consumo que finalmente puede ser objeto de liquidación, de modo que exista correspondencia entre las actuaciones adelantadas, los hallazgos obtenidos y el valor facturado.

Debe tenerse presente, además, que este procedimiento opera de oficio con ocasión de la preparación de la factura y la determinación inicial del consumo, por lo que no está condicionado a que el usuario formule posteriormente una reclamación frente al cobro elevado. En igual sentido, dentro del marco regulatorio conformado por el artículo 1.13.1.6 de la Resolución CRA 943 de 2021 y las disposiciones pertinentes del Contrato de Condiciones Uniformes, también deben ser objeto de investigación y justificación las reducciones significativas del consumo, cuando se configure el supuesto previsto en la regulación. En estos eventos, la sola existencia de una disminución significativa no permite presumir, por sí misma, la existencia de fraude o anomalía atribuible al usuario, sino que exige adelantar la verificación correspondiente y sustentar, con elementos objetivos, la causa de la variación.

A-20. *"¿Qué información debe suministrar sobre visita, lecturas, prueba del medidor, fugas, instalaciones internas y cálculo provisional?"*

A-21. *"¿Cómo debe facturarse mientras se investiga la desviación y cuándo procede el ajuste posterior?"*

Me permito emitir la respuesta a los numerales A-20 y A-21, en los siguientes términos:

Para garantizar que el usuario acceda a esta información probatoria, la doctrina y normativa vigente exigen un cumplimiento estricto del debido proceso y del derecho de defensa. En este sentido, la Superintendencia bajo el concepto 433 de 2025 ha reiterado textualmente que:

"De conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, es obligación de las empresas de servicios públicos investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores al preparar las facturas. El debido proceso implica que, antes de emitir la factura, la empresa debe realizar una revisión previa para determinar si existe una variación positiva o negativa que supere los porcentajes establecidos por la regulación o el contrato."

A su vez, para el caso de los servicios de acueducto y alcantarillado se entiende 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 periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes señalados en el artículo 1.13.1.6 de la Resolución CRA 943 de 2021.

Así pues, mientras se establece la causa de la desviación, la factura se hará con base en los consumos de períodos anteriores, de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual. Una vez aclarada la causa, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonan o cargan al usuario, según corresponda.

Dentro del procedimiento establecido, el prestador deberá notificar al usuario sobre la realización de la visita y en ella, efectuar las pruebas técnicas para determinar la causa de la desviación. Posteriormente, deberá notificar al usuario la fecha y hora de la visita, y en esta última, deberá elaborar un acta de visita con los hallazgos y observaciones, garantizando el derecho de defensa y contradicción del usuario.

Por lo anterior se concluye que, antes de facturar, la empresa debe investigar toda desviación significativa, informando al usuario que practicará las debidas pruebas técnicas y dejará constancia de las novedades en acta de la visita." (Cursiva fuera de texto original)

Toda esta información debe suministrarse en forma comprensible, diferenciando hechos verificados y conclusiones. En la etapa intermedia y final de este proceso, la norma establece que *"mientras se establece la causa de la desviación, la factura se hará con base en los consumos de períodos anteriores, de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual."* Y, finalmente, *"una vez aclarada la causa, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonan o cargan al usuario, según corresponda."*

A-22. *"¿Qué tratamiento aplica cuando se detecta una fuga perceptible y qué deberes de aviso y mitigación recaen en prestador y usuario?"*

A-24. *"¿Durante cuánto tiempo puede facturarse por promedio mientras se repara una fuga y cuál promedio debe utilizarse?"*

Me permito emitir la respuesta a los numerales A-22 y A-24, en los siguientes términos:

La fuga perceptible o visible es aquella cuya existencia puede advertirse directamente mediante los sentidos, por ejemplo, en grifos, sanitarios, tanques, accesorios u otros elementos de las instalaciones internas, a diferencia de la fuga imperceptible, cuya detección requiere instrumentos, pruebas o procedimientos técnicos. En consecuencia, la existencia de una fuga interna perceptible no da lugar, por sí sola, al tratamiento especial de reliquidación con base en el promedio de consumos previsto para las fugas imperceptibles o no visibles, sin perjuicio de las demás reglas aplicables a la facturación y a la investigación de desviaciones significativas.

Corresponde al usuario mantener y reparar sus instalaciones internas y adoptar las medidas necesarias para evitar la continuidad de la pérdida. Por su parte, cuando se configure una desviación significativa, el prestador debe adelantar la investigación correspondiente y, en los eventos previstos en el Decreto 1077 de 2015, realizar las verificaciones relacionadas con las redes internas. En este marco, las obligaciones del usuario respecto del mantenimiento de sus instalaciones y el deber correlativo del prestador de informar, verificar y actuar dentro del ámbito de sus competencias se encuentran desarrollados en la normativa del sector de Vivienda, Ciudad y Territorio y Agua Potable y Saneamiento Básico, de la cual se transcribe a continuación lo pertinente:

"El mantenimiento de las acometidas, medidores e instalaciones internas está a cargo de los usuarios, así como las modificaciones, adecuaciones y demás que sean requeridas por parte del prestador. No obstante, el usuario podrá escoger libremente al proveedor de los bienes y servicios requeridos para la obtención o utilización del servicio.

En este sentido, de encontrar el prestador que se requiere el mantenimiento o adecuación de la acometida, medidor o instalación interna deberá informarlo y requerir al usuario para que este escoja libremente al proveedor del servicio."(Cursiva fuera de texto original)

A su vez, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y con la doctrina de esta Superintendencia, particularmente el Concepto SSPD 086 de 2026, cuando se identifique un consumo extraordinario, el prestador conserva el deber de adelantar las actuaciones de verificación y auxilio que correspondan dentro del ámbito de sus competencias, incluida la inspección inicial cuando resulte procedente, con el propósito de establecer las posibles causas de la variación y orientar al usuario sobre las medidas que, de ser necesarias, deba adoptar.

"Cuando a juicio de la empresa se presente un consumo anormal, la empresa tendrá 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 período la empresa cobrará el consumo medido." (Cursiva fuera de texto original)

De este modo, ante la detección de una fuga perceptible en las instalaciones internas, corresponde al usuario adoptar oportunamente las medidas necesarias para su reparación, una vez tenga conocimiento de su existencia. A su vez, el prestador debe comunicar de manera clara y suficiente el hallazgo, de forma que el usuario pueda adoptar las medidas pertinentes. Lo anterior, sin que la obligación del prestador de informar, verificar y colaborar en la identificación de la anomalía pueda confundirse con la responsabilidad que legalmente corresponde al usuario respecto del mantenimiento y reparación de sus instalaciones internas.

A-23. "¿Qué tratamiento aplica a una fuga imperceptible o no visible y qué requisitos debe cumplir el usuario para acreditarla?"

La calificación de una fuga como imperceptible o no visible depende de sus características objetivas y de la forma en que puede ser detectada, y no únicamente de la manifestación del usuario respecto de que desconocía su existencia. Conforme al Decreto 1077 de 2015 y a la Resolución CRA 943 de 2021, se trata de una pérdida de agua que no puede ser advertida directamente mediante los sentidos y cuya localización requiere la utilización de instrumentos, equipos o procedimientos técnicos idóneos, tales como geófonos, detectores acústicos u otros medios apropiados para establecer su existencia y ubicación.

Para efectos de acreditar esta condición, debe existir evidencia objetiva que permita establecer tanto la existencia de la fuga como su carácter imperceptible, mediante la actuación técnica correspondiente y los soportes que den cuenta de sus resultados. En consecuencia, la sola afirmación del usuario no resulta suficiente por sí misma; sin embargo, tampoco puede exigírsele acreditar técnicamente una fuga que, por su propia naturaleza, requiere medios especializados para ser detectada, especialmente cuando el prestador cuenta con la obligación de investigar la desviación y adelantar las verificaciones que correspondan. Una vez acreditados los presupuestos establecidos en la normativa, procederá el tratamiento previsto para este tipo de fugas, de acuerdo con las condiciones y límites allí establecidos.

Ahora bien, para acceder al beneficio de facturación por promedio previsto en el régimen legal, deben acreditarse la existencia, ubicación y causa de la falla, así como su efectiva reparación. La normatividad no impone un formato exclusivo ni permite exigir una certificación emitida por un proveedor único impuesto por la empresa. El suscriptor goza de libertad probatoria y del derecho a la libre elección de proveedores de bienes y servicios consagrado en los artículos 9.2 y 144 de la Ley 142 de 1994, el cual se encuentra expresamente compilado en el artículo 1.13.2.2.1 de la Resolución CRA 943 de 2021:

"Artículo 1.13.2.2.1. Compra de bienes necesarios para la obtención o utilización del servicio. En virtud de lo establecido en el numeral 9.2 del artículo 9o y en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a escoger el proveedor de los bienes necesarios para la obtención o utilización de los servicios a los que hace referencia la presente resolución, y el prestador deberá aceptarlos siempre y cuando los mismos satisfagan las características técnicas señaladas en los contratos de servicios públicos."(Cursiva fuera de texto original)

Por lo tanto, medios probatorios como actas de inspección, registros de detección, fotografías, informes técnicos de revisión y constancias o facturas de reparación emitidas por personal calificado son plenamente admisibles para soportar la solicitud según el caso.

A su vez, la empresa tiene el deber imperativo de ayudar a localizar la fuga y no puede trasladar íntegramente esa carga al usuario para hacer inoperante el beneficio. Sobre este mandato legal de auxilio técnico, el inciso tercero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 prescribe:

"Cuando a juicio de la empresa se presente un consumo anormal, la empresa tendrá 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 período la empresa cobrará el consumo medido." (Cursiva fuera de texto original).

Esta obligación exige al prestador poner a disposición del suscriptor las herramientas técnicas con las que cuente para localizar la falla. Como lo resalta la doctrina de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Concepto SSPD 433 de 2025 y Concepto SSPD 086 de 2026):

"Sin embargo, no se puede perder de vista que cuando se presenta una sospecha de fuga imperceptible y el usuario pone en conocimiento del prestador tal situación para que se realice el respectivo apoyo en la identificación de la fuga, y este, teniendo la obligación legal de ayudar al usuario en la detección del lugar y la causa de la fuga no lo hace, esta conducta resulta contraria al régimen de los servicios públicos domiciliarios y puede ser objeto de investigación y sanción por parte de esta Superintendencia." (Cursiva fuera de texto original).

En este contexto, la omisión o negativa del prestador en brindar el auxilio técnico no exonera a la empresa ni le permite trasladar de forma omisa la responsabilidad al usuario; por el contrario, constituye una falta al régimen legal que habilita al usuario a reclamar la factura del servicio para que se revisen los consumos y se efectúe la reliquidación correspondiente.

A-25. ¿Qué ocurre si el prestador demoró la visita, no ayudó a localizar la fuga o notificó cuando ya se acumularon varios períodos?

La empresa debe explicar y acreditar la cronología de las actuaciones adelantadas, indicando la fecha en que se generó la alerta, las verificaciones realizadas, el momento en que se identificó técnicamente la fuga, su localización y la información efectivamente suministrada al usuario. En consecuencia, no resulta jurídicamente procedente computar el término para la reparación desde una fecha anterior a aquella en la que el prestador tuvo conocimiento cierto o pudo establecer técnicamente la existencia y ubicación de la fuga, pues ello desconocería la finalidad de la regla especial aplicable a las fugas imperceptibles.

En este sentido, el punto de partida para el cómputo del término de reliquidación se encuentra condicionado al **hallazgo técnico de la fuga**, en los términos previstos por la normativa aplicable. Al respecto, el inciso tercero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece expresamente el momento a partir del cual debe contabilizarse dicho plazo y las reglas aplicables a la recuperación del consumo, por lo que la actuación del prestador debe guardar correspondencia con la secuencia real de detección, investigación, información al usuario y reparación del daño. Al respecto, la disposición señala:

"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 período la empresa cobrará el consumo medido."(Cursiva fuera de texto original).

En consecuencia, el prestador no puede efectuar un cómputo retroactivo que desconozca la fecha real de detección y localización de la fuga, ni trasladar al usuario las consecuencias económicas derivadas de una eventual demora injustificada en el cumplimiento de sus propias obligaciones.

Así, cuando se evidencie dilación injustificada en el aviso al usuario, la realización de la visita técnica, la identificación de la fuga o el suministro del auxilio que corresponda, dicha circunstancia deberá ser valorada al resolver la reclamación, particularmente cuando pueda haber incidido en la prolongación de la pérdida y en el incremento del consumo objeto de cobro.

Lo anterior se relaciona directamente con el deber imperativo de investigación previa a la determinación definitiva del consumo, pues el prestador no puede limitarse a facturar la totalidad de la variación y trasladar posteriormente al usuario la carga de demostrar su causa. En efecto, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 establece la obligación de investigar las desviaciones significativas y determinar sus causas, con el propósito de establecer el consumo que efectivamente corresponda recuperar o, en su caso, reconocer los valores cobrados en exceso. Sobre este deber, la disposición prescribe:

"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." (Cursiva fuera de texto original).

Sin embargo, la sola tardanza del prestador en adelantar la investigación no determina, por sí misma, la condonación automática de la totalidad del consumo acumulado. La procedencia y alcance de la reliquidación deben establecerse de manera casuística, atendiendo, entre otros aspectos, a la naturaleza y características de la fuga, (en particular, si era imperceptible o si correspondía a una fuga perceptible cuyo mantenimiento estaba a cargo del usuario), los períodos efectivamente afectados, los consumos provisionalmente facturados con base en promedios y la oportunidad y suficiencia de las pruebas y verificaciones técnicas realizadas.

Por último, la facultad del prestador para efectuar cobros o ajustes posteriores se encuentra sometida a los límites temporales previstos en el régimen de cobros inoportunos. De conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, existe un límite para que el prestador pueda cobrar consumos dejados de facturar o realizar ajustes derivados de situaciones que debieron ser identificadas oportunamente. En consecuencia, el transcurso del término legal no puede ser desconocido ni interrumpido por la sola circunstancia de que el prestador haya prolongado sus actuaciones de investigación, de manera que no resulta jurídicamente admisible trasladar al usuario las consecuencias de una demora imputable a la propia empresa ni pretender recuperar consumos respecto de los cuales haya operado el límite temporal establecido por la ley.

A-26. *"¿Cómo se diferencia el volumen efectivamente consumido de una pérdida interna y qué consecuencias tiene esa distinción en la factura?"*

El medidor registra el agua que atraviesa el punto de medición; no identifica por sí mismo si se destinó a un uso útil o se perdió dentro del inmueble. De acuerdo con el numeral 9.1 y el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el instrumento de micromedición individual cumple la función técnica de registrar el volumen físico de agua que ingresa al predio entre períodos de facturación, con independencia de su destino final. Por ende, diferenciar entre consumo efectivo e ineficiencia

requiere investigar la ubicación y la causa de la anomalía; cuando se presente un consumo anómalo, la verificación técnica de su origen exige que el prestador realice las revisiones operacionales y la investigación por desviación significativa de oficio, de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 como se muestra a continuación:

"ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

PARÁGRAFO . Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación" (Cursiva fuera de texto original).

Bajo este marco, la pérdida ocurrida antes del punto de entrega (red matriz, redes secundarias o tramos previos de la acometida) corresponde a pérdidas técnicas o comerciales del sistema a cargo exclusivo del prestador, por lo que no puede atribuirse al usuario mediante un simple traslado de ineficiencias de la empresa. Por su parte, las pérdidas que tengan lugar en las instalaciones internas, esto es, después del medidor y dentro del ámbito de responsabilidad del usuario, corresponden a este en materia de mantenimiento, sin perjuicio de que el consumo registrado pueda ser objeto de facturación y de que deban descartarse previamente eventuales fallas del equipo de medición, conforme al artículo 144 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior debe armonizarse, además, con el régimen especial aplicable a las fugas imperceptibles, previsto en el inciso tercero del artículo 146 de la misma ley.

"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 período la empresa cobrará el consumo medido."(Cursiva fuera de texto original)

Asimismo, no resulta jurídicamente procedente presumir que la totalidad del volumen de agua perdido en las instalaciones internas haya ingresado al sistema de alcantarillado. La existencia de una pérdida interna no permite establecer, por sí sola, que el agua haya sido efectivamente

vertida al sistema de alcantarillado, por lo que dicha circunstancia deberá determinarse atendiendo a las características, ubicación y causa de la fuga, así como a los elementos técnicos y probatorios disponibles en cada caso.

A-27. "¿Puede trasladarse automáticamente al usuario todo volumen registrado por un medidor general cuando existen fugas o fallas en áreas comunes?"

A-28. ¿Qué reglas aplican a medidores generales, totalizadores, medidores de control y medidores individuales en propiedad horizontal?"

Me permito emitir la respuesta a los numerales A-27 y A-28, en los siguientes términos:

No resulta procedente imputar a cada usuario la totalidad del volumen registrado por el medidor general ni cobrar nuevamente consumos que ya hayan sido objeto de medición y facturación individual. De conformidad con el numeral 9.1 del artículo 9 y el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el usuario tiene derecho a que el consumo sea determinado mediante la medición correspondiente y a que la facturación guarde relación con el consumo efectivamente registrado y atribuible a su inmueble. En consecuencia, la existencia de un medidor general o totalizador no habilita, por sí sola, al prestador para desconocer la medición individual efectuada mediante los respectivos micromedidores.

Asimismo, el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 establece límites frente a la facturación de conceptos que no correspondan a servicios efectivamente prestados. Por ello, el volumen registrado por el totalizador no puede utilizarse para generar un segundo cobro sobre consumos que ya fueron medidos y facturados individualmente, sin perjuicio de que, cuando exista una diferencia entre la medición general y la suma de las mediciones individuales, el prestador deba identificar y sustentar técnicamente su causa y determinar, conforme al régimen aplicable, el tratamiento que corresponda a dicha diferencia.

Cuando exista una medición idónea e independiente de las áreas comunes, el consumo correspondiente debe determinarse con base en el medidor destinado específicamente para dichas áreas. En este escenario, el medidor general o totalizador cumple una función esencialmente técnica y de control, pues su lectura permite contrastar el volumen total registrado en el sistema con la suma de los consumos individualmente medidos y, de esta manera, identificar eventuales diferencias, pérdidas o consumos no registrados. Por tanto, su lectura no constituye, por sí sola, un parámetro para sustituir la medición individual ni para generar un cobro adicional a los usuarios.

Sobre la función del medidor de control y su alcance frente a la facturación de los usuarios, resulta pertinente atender lo señalado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Concepto SSPD 200 de 2023, en el cual se precisa lo siguiente:

"De existir medidores de control, los cuales tienen 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." (Cursiva fuera de texto original).

Únicamente cuando no sea técnicamente posible efectuar una medición individual del consumo correspondiente a las áreas comunes, o cuando estas no cuenten con el respectivo equipo de medición, podrá acudir, de manera subsidiaria, al cálculo del consumo mediante la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales. Esta metodología encuentra sustento en el parágrafo del artículo 32 de la Ley 675 de 2001 y en el artículo 2.3.1.3.2.3.13 del Decreto 1077 de 2015, y debe aplicarse bajo las condiciones allí previstas, sin que el medidor general pueda utilizarse indiscriminadamente para trasladar a los usuarios consumos que ya hayan sido objeto de medición individual.

Cuando se configuren los supuestos que permiten determinar el consumo de las áreas comunes por diferencia, la discrepancia entre el volumen registrado por el medidor general o totalizador y la suma de las mediciones individuales debe ser objeto de verificación e investigación por parte del prestador, de conformidad con el deber previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994. No obstante, dicha diferencia no constituye, por sí misma, fundamento suficiente para efectuar un cobro adicional, ni permite presumir que la totalidad del volumen diferencial corresponda a un consumo privado no medido o adeudado por un usuario determinado.

En consecuencia, el prestador debe establecer, mediante elementos técnicos y verificables, el origen y la naturaleza de la diferencia, descartando, entre otros aspectos, errores de medición, pérdidas, fugas, consumos de áreas comunes o deficiencias en el sistema de medición. Las eventuales ineficiencias, omisiones o deficiencias del prestador en la instalación, operación, verificación o control de los equipos de medición no pueden trasladarse automáticamente a los usuarios sin la debida acreditación de su responsabilidad. Sobre este particular, el Concepto SSPD 34 de 2026, han precisado lo siguiente:

"Si la imposibilidad o la falta de medición es imputable a la empresa (no instalación oportuna de medidores, omisión en la lectura, falta de gestión para la reparación o reemplazo dentro de los plazos legales cuando ello le corresponda), la consecuencia es la pérdida del derecho a recibir el precio por la falta de medición, sin que resulte jurídicamente procedente trasladar al usuario el costo derivado de esa omisión mediante diferencias de lectura construidas sobre bases defectuosas." (Cursiva fuera de texto original).

Por consiguiente, las fugas o fallas deben investigarse y tratarse según su naturaleza técnica, impidiendo que el prestador traslade los costos de su propia ineficiencia u omisión a los copropietarios o usuarios.

A-29. *"¿Cómo debe distribuirse la diferencia entre el medidor general y la suma de medidores individuales?"*

En el supuesto autorizado por la normativa, el consumo correspondiente a las áreas comunes se determina de manera subsidiaria por diferencia, esto es, restando del volumen registrado por el medidor general la suma de los consumos registrados por los medidores individuales de las

unidades privadas, correspondientes al mismo período o ciclo de facturación. Esta metodología se encuentra prevista en el artículo 2.3.1.3.2.3.13 del Decreto 1077 de 2015, disposición que establece lo siguiente:

"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 como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales." (Cursiva fuera de texto original).

Sobre la determinación del volumen de las zonas comunes mediante la diferencia del totalizador y la suma de mediciones individuales, la SSPD mediante el concepto 34 de 2026 precisa:

"(...) la Ley autoriza al prestador a determinar el consumo de las zonas comunes mediante la diferencia entre la medición del totalizador y las mediciones individuales de cada copropietario, siendo la instalación de ese medidor general a cargo de la empresa.

Cuando no es posible obtener una diferencia de lectura basada únicamente en consumos reales y medidos de todos los medidores individuales, y esto obedece a causas ajenas a las partes (por ejemplo, mal funcionamiento del medidor no imputable a empresa ni usuario, retiro temporal para revisión), en aplicación de la excepción establecida en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el prestador puede determinar el consumo de esos usuarios mediante: i) consumos promedios de otros períodos del mismo usuario, ii) consumos promedios de usuarios en circunstancias similares o iii) aforos individuales, según lo dispongan las condiciones uniformes del contrato. Esos valores estimados se incorporan en la suma de medidores individuales, y la diferencia con el totalizador se toma como consumo de zonas comunes. (...)" (Cursiva fuera de texto original)

A-30. "¿Qué información y procedimiento de contradicción deben ofrecerse antes de cobrar diferencias de medición colectiva?"

La factura debe permitir identificar de manera clara y verificable el medidor general o totalizador, las lecturas anterior y actual, con sus respectivas fechas, la sumatoria de los consumos registrados por los micromedidores individuales de las unidades privadas, el consumo correspondiente a las áreas comunes obtenido por diferencia, la tarifa aplicada y el fundamento legal y contractual que sustenta la utilización de dicha metodología. Asimismo, debe individualizarse de manera precisa a la persona jurídica de la copropiedad como suscriptora o

usuaria a quien se efectúa el cobro. Lo anterior, de conformidad con el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, que garantiza el derecho de los usuarios a recibir facturas claras, completas y comprensibles, de manera que puedan conocer y controvertir, si fuere del caso, los elementos que determinaron la liquidación de los consumos y valores cobrados.

Ahora bien, cuando la determinación del consumo de las áreas comunes haya sido objeto de una investigación o verificación técnica, por ejemplo, con ocasión de una desviación significativa, la posible existencia de fugas en la red común o la verificación metrológica del medidor general o totalizador, el prestador debe conservar y poner a disposición de la copropiedad los soportes correspondientes, incluidos las actas de visita, lecturas, pruebas, resultados técnicos, registros obtenidos y la decisión adoptada, con la motivación que permita establecer su incidencia en la facturación. En este sentido, no basta con incorporar en la factura un resultado numérico si éste proviene de una actuación técnica cuya trazabilidad no puede ser conocida por el usuario. Sobre la naturaleza y alcance de los documentos derivados de las verificaciones realizadas en terreno, la SSPD, mediante el Concepto 34 de 2026, precisa lo siguiente:

"(...) Las actas de visita constituyen una actuación probatoria, sin que la misma sea un acto administrativo, sino meramente la comprobación de la existencia de un hecho que se corroborará mediante las experticias técnicas respectivas y que podrán ser parte de las futuras actuaciones administrativas que se generen con ocasión de las peticiones o reclamaciones que el usuario considere realizar en desarrollo de lo señalado en los artículos 152 y 154 de la Ley 142 de 1994.(...)"
(Cursiva fuera de texto original).

Frente a las decisiones de facturación, cobros que no correspondan a los servicios efectivamente prestados o conceptos que carezcan de sustento legal o contractual, el usuario cuenta con los mecanismos de defensa previstos en la Ley 142 de 1994. En particular, puede presentar peticiones, quejas y reclamaciones ante el prestador y, contra las decisiones que resuelvan la reclamación en los términos legalmente previstos, interponer los recursos de reposición y, en subsidio, el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con los artículos 152, 154 y 155 de la citada ley.

Estos mecanismos deben ejercerse dentro de las condiciones, requisitos y términos establecidos por el régimen de servicios públicos domiciliarios y, en lo pertinente, por las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, modificado en materia del derecho de petición por la Ley 1755 de 2015. De esta manera, la controversia sobre la procedencia, metodología o cuantía de un cobro no queda sometida únicamente a la información contenida en la factura, sino que el usuario puede exigir al prestador una respuesta de fondo, clara, congruente y debidamente sustentada, así como controvertir la decisión mediante los recursos procedentes.

A-31. "¿Qué reglas protegen a inquilinos y usuarios no propietarios frente a reparaciones internas, deudas, cambios de medidor y reclamaciones?"

La condición de usuario comprende a la persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación del servicio, bien sea como propietario del inmueble o como receptor directo del

servicio (consumidor), de conformidad con el numeral 14.33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, el cual establece lo siguiente:

"14.33. Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor." (Cursiva fuera de texto original)

Por ello, el consumidor directo está legitimado para solicitar información, reclamar facturas y controvertir decisiones sobre el medidor, la suspensión, el corte o la prestación sin que la titularidad del derecho de dominio o la calidad de propietario sea un requisito general para ejercer esos derechos en sede de la empresa.

Por otra parte, la solidaridad en las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios no autoriza a atribuir indiscriminadamente cualquier deuda a cualquier persona que ocupe el inmueble. De conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, el contrato de servicios públicos se celebra entre el prestador y el suscriptor o usuario, y la responsabilidad solidaria opera respecto de los sujetos y obligaciones en los términos expresamente previstos por la ley. Por ello, antes de trasladar o exigir un cobro, el prestador debe identificar la calidad jurídica de la persona a quien pretende hacerlo exigible, su vínculo con el inmueble y con el contrato de servicios públicos, así como la obligación concreta que origina la deuda.

En consecuencia, la sola condición de ocupante, residente, tenedor o persona que circunstancialmente se encuentre en el inmueble no permite, por sí misma, presumir la responsabilidad por cualquier saldo pendiente. La solidaridad debe aplicarse dentro de los límites establecidos por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, sin que pueda convertirse en un mecanismo para extender subjetivamente obligaciones que no resulten legalmente exigibles a la persona determinada. En caso de controversia, corresponde al prestador explicar y acreditar el fundamento jurídico del cobro y la calidad en virtud de la cual pretende hacerlo exigible, normativa que establece:

"ARTÍCULO 130. PARTES DEL CONTRATO. Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario. El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidariamente responsables en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos." (Cursiva fuera de texto original)

Para determinar la responsabilidad en el pago, deben verificarse el vínculo contractual, los períodos reclamados, el artículo 130 citado y, cuando corresponda, la desvinculación del inmueble mediante el mecanismo del artículo 1.15.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 (denuncia del contrato de arrendamiento y entrega de garantías), caso en el cual la responsabilidad del pago del consumo recae única y exclusivamente sobre el arrendatario.

En igual sentido, la falta de suspensión oportuna del servicio por parte del prestador incide directamente en el alcance de la solidaridad legal. En efecto, el parágrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 establece una consecuencia específica cuando la empresa incumple su

obligación de suspender el servicio una vez se configura el término máximo de mora previsto en la norma: dos (2) periodos de facturación cuando esta sea bimestral y tres (3) periodos cuando sea mensual. En estos eventos, la ley dispone que la solidaridad no se extiende al propietario o poseedor que no sea suscriptor ni usuario, en los términos expresamente establecidos por la disposición, cuyo tenor es el siguiente:

"Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no podrá exceder de dos (2) periodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual, la empresa de servicios públicos suspenderá el servicio." (Cursiva fuera de texto original)

La ruptura de la solidaridad produce sus efectos respecto del propietario o poseedor que no tenga la calidad de suscriptor o usuario, en los términos previstos por el parágrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, y supone que no pueda hacerse extensiva la responsabilidad por las obligaciones causadas con posterioridad al momento en que el prestador debió suspender el servicio y omitió hacerlo. Lo anterior no implica la extinción de la obligación de pago ni impide al prestador ejercer las acciones de cobro que legalmente correspondan frente al sujeto que resulte responsable de los consumos efectivamente causados, de acuerdo con las reglas aplicables al contrato de servicios públicos y la calidad jurídica de cada obligado.

Finalmente, las orientaciones administrativas y los pronunciamientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios pueden precisar el alcance de las normas que regulan la prestación, facturación, suspensión y solidaridad en los servicios públicos domiciliarios; sin embargo, no sustituyen la competencia de los jueces para dirimir controversias de naturaleza civil ni habilitan a la Superintendencia para determinar obligaciones derivadas de un contrato de arrendamiento particular que no haya sido aportado, ni para declarar incumplimientos o responsabilidades contractuales ajenas al régimen de los servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, cualquier controversia estrictamente relacionada con las obligaciones surgidas entre arrendador y arrendatario deberá ventilarse ante la autoridad competente, conforme al régimen jurídico que resulte aplicable.

A-32. *"¿Cómo se calcula el consumo de alcantarillado cuando el inmueble utiliza agua de fuentes alternas, reutiliza agua o no descarga todo el volumen medido?"*

La regla general de facturación del servicio de alcantarillado parte de la presunción técnica y práctica de equivalencia «1 a 1» respecto del volumen facturado en el servicio de acueducto. No obstante, cuando el usuario cuenta con fuentes de abastecimiento adicionales o alternas (como pozos profundos, captación de aguas subterráneas, recolección de aguas lluvias o suministro por terceros) que efectivamente descarguen en la red pública, la demanda facturable de alcantarillado adiciona la estimación o medición de los vertimientos efectivamente realizados desde dichas fuentes alternas.

La sola existencia de una fuente alternativa o pozo no permite ignorar el vertimiento que ingresa al alcantarillado, pero tampoco justifica cobrar presuntivamente como vertido la totalidad del volumen captado sin examinar su destino real; es necesario determinar qué proporción ingresó efectivamente a la red pública y cuál se destinó a usos que no generan descarga al sistema.

A su vez, en sectores industriales o comerciales donde el agua se utiliza como insumo (se evapora, embotella o incorpora a productos) o se somete a procesos de reúso interno, la deducción del volumen no vertido no equivale a una deducción automática fundada en la sola declaración del suscriptor. Para ajustar la facturación de alcantarillado, el usuario debe acreditar técnicamente la porción no vertida mediante soportes idóneos, tales como estudios técnicos, balances de materia o caracterizaciones de vertimiento.

Para determinar con precisión el volumen efectivamente entregado al sistema, la regulación sectorial autoriza acogerse a la opción de medición directa de vertimientos contemplada en el Libro 4, Parte 1, Título 1 de la Resolución CRA 943 de 2021 (que compiló la Resolución CRA 800 de 2017). Esta alternativa exige que la estructura o dispositivos de medición abarquen la totalidad de los puntos de descarga del predio y operen de manera continua e ininterrumpida, estando prohibido instalar sistemas parciales o seleccionar únicamente puntos de vertimiento convenientes o favorables para el usuario.

Finalmente, respecto al régimen de aguas lluvias, el artículo 4.1.1.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 (proveniente del artículo 11 de la Resolución CRA 800 de 2017) establece la regla general de exclusión en su parágrafo 3 que indica:

"Las aguas lluvias no se consideran vertimientos y no serán objeto de medición. Únicamente serán objeto de medición y cobro de alcantarillado cuando las aguas lluvias se mezclen con las aguas residuales domésticas o industriales antes de descargar en las redes del sistema de alcantarillado."(Cursiva fuera de texto original).

Por consiguiente, la medición y cobro de alcantarillado sobre volúmenes pluviales procede única y exclusivamente cuando exista una mezcla previa con las aguas residuales del inmueble antes de ingresar a las redes del sistema público.

A-33. *"¿Puede facturarse alcantarillado con base íntegra en el consumo de acueducto sin posibilidad de demostrar un volumen de vertimiento diferente?"*

Puede aplicarse la regla general de equiparación entre el consumo de acueducto y la demanda de alcantarillado («1 a 1») mientras corresponda por razones técnicas y económicas, pero esta no debe presentarse como una presunción irrefragable (*iuris tantum*) que anule o elimine la opción regulatoria de medir los vertimientos directamente.

El prestador está obligado a tramitar la solicitud que presente el suscriptor o usuario para acogerse a dicha opción y únicamente podrá denegarla cuando existan causales de falta de factibilidad técnica debidamente sustentadas. Al respecto, la regulación sectorial compilada en el Libro 4 de la Resolución CRA 943 de 2021 establece textualmente el procedimiento y los criterios de evaluación, a saber:

"La solicitud deberá ser aprobada cuando se verifique por el prestador que es técnicamente factible la medición de los vertimientos y su negativa solo procederá con fundamento en razones técnicas debidamente soportadas por el prestador. La decisión del prestador en relación con la negativa a la opción de medición de

vertimientos, se registrará por lo dispuesto en el Capítulo VII – Defensa de los Usuarios en Sede de la Empresa, artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994."

"Parágrafo 1. Se entenderá que es técnicamente factible la medición de los vertimientos, cuando sea viable la instalación del dispositivo y/o la construcción de la estructura de medición y adicionalmente, se permita el acceso para realizar actividades de mantenimiento, reparación, calibración, retiro y toma de lecturas."(Cursiva fuera de texto original)

A la vez, la sola discrepancia alegada por el usuario respecto a los volúmenes descargados no autoriza la aplicación de una reducción arbitraria ni el uso de un coeficiente o porcentaje escogido sin un método técnico probado.

Asimismo, la reclamación correspondiente a periodos anteriores y la implementación de un sistema de medición de vertimientos constituyen actuaciones jurídicamente diferenciadas, con efectos temporales distintos. La aprobación, instalación y puesta en funcionamiento de una estructura o equipo destinado a medir los vertimientos permite determinar los volúmenes descargados a partir de su efectiva operación, pero no constituye, por sí sola, prueba del volumen efectivamente vertido al sistema de alcantarillado durante periodos anteriores, ni permite establecer retroactivamente dicho volumen por vía de presunción. Para determinar o ajustar los valores correspondientes a periodos pretéritos, el prestador deberá contar con elementos técnicos, documentales o probatorios que sustenten de manera objetiva la metodología empleada y el volumen efectivamente descargado en cada periodo objeto de reclamación.

A-34. "¿Qué procedimiento debe seguir el usuario para solicitar medición o estimación particular de vertimientos?"

La solicitud para acogerse a la opción de medición directa de vertimientos se presenta ante el prestador del servicio de alcantarillado con la información establecida en el artículo 4.1.1.2.1 de la Resolución CRA 943 de 2021. Esta exige la caracterización de las descargas conforme al régimen ambiental aplicable (Decreto 1076 de 2015) y el permiso de vertimientos únicamente cuando la normatividad ambiental lo exija, sin que dicha referencia deba interpretarse como un requisito o permiso universal exigible a toda descarga que ingrese al alcantarillado. Asimismo, en la solicitud debe precisarse si ya existen estructuras o dispositivos de medición en el predio y si estos se adquirirán o construirán directamente con el prestador o a través de un tercero.

Evaluada la petición, el artículo 4.1.1.2.2 de la citada resolución establece un plazo de quince (15) días hábiles para emitir respuesta. La solicitud deberá ser aprobada cuando se acredite la viabilidad técnica para la instalación y se garantice el acceso al equipo para la toma de lecturas, así como para las labores de mantenimiento, calibración y retiro. En consecuencia, la negativa de la empresa no puede sustentarse en razones genéricas o discrecionales, sino exclusivamente en razones técnicas debidamente justificadas y puestas en conocimiento del usuario. Frente a una decisión desfavorable, el usuario podrá ejercer los recursos procedentes en sede de la empresa, de conformidad con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de los demás mecanismos de defensa que resulten legalmente procedentes.

Una vez aprobada la opción, los artículos 4.1.1.2.4 y 4.1.1.3.3 de la Resolución CRA 943 de 2021 regulan, respectivamente, los costos asociados y el plazo para la ejecución de la instalación. En este sentido, los costos derivados de la adquisición, construcción, instalación y mantenimiento de la estructura de medición estarán a cargo del solicitante, quien deberá asumir las obligaciones económicas y técnicas correspondientes. Asimismo, la instalación deberá efectuarse dentro de un plazo máximo de dos (2) meses, de conformidad con la regulación aplicable. Al respecto, el artículo 4.1.1.3.3 dispone expresamente:

"Artículo 4.1.1.3.3. Término para la instalación de los dispositivos y/o estructuras de medición. Una vez aprobada la solicitud de la opción de medición de vertimientos, cuando el suscriptor y/o usuario haya solicitado que el prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado instale los dispositivos y/o estructuras de medición de vertimientos, la misma deberá realizarse en el término máximo de dos (2) meses contados a partir de la fecha de la aprobación, al cabo de los cuales iniciará la medición efectiva de los vertimientos."

"Parágrafo. Cuando el suscriptor y/o usuario opte por adquirir el dispositivo o construya la estructura de medición con alguien diferente a la persona prestadora, este o aquella deberá ser instalada en el término máximo de dos (2) meses contados a partir de la fecha de la aprobación. La persona prestadora deberá verificar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su instalación, el cumplimiento de las características técnicas establecidas en el contrato de servicios públicos."(Cursiva fuera de texto original).

El cobro del servicio de alcantarillado calculado con base en el volumen efectivamente medido de los vertimientos comenzará a aplicarse a partir del período de facturación siguiente a aquel en que se realice la instalación de los dispositivos de medición. Durante el período comprendido entre la aprobación de la opción y la efectiva instalación y puesta en funcionamiento de los dispositivos, la facturación continuará efectuándose con base en el consumo de acueducto, conforme a las condiciones previstas en la regulación aplicable.

Una vez implementada la opción de medición, el usuario deberá permanecer en ella durante un período mínimo de doce (12) meses consecutivos. Cumplido dicho término, la opción se entenderá prorrogada automáticamente, salvo que el usuario manifieste por escrito su decisión de no continuar con esta, con una antelación mínima de un (1) período de facturación, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 4.1.1.2.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.

En cuanto a la estimación particular efectuada sin medición directa, debe precisarse que el marco regulatorio aplicable no reconoce al usuario un derecho general para determinar o imponer unilateralmente un porcentaje de descuento por concepto de balance hídrico. Los estudios, cálculos o demás soportes técnicos que aporte el suscriptor deben ser recibidos, examinados y valorados por el prestador; sin embargo, su utilización como fundamento para establecer el volumen de vertimientos facturable exige que la metodología empleada, sus variables, supuestos y resultados sean técnicamente verificables y jurídicamente compatibles con el régimen de los servicios públicos domiciliarios y con las condiciones previstas en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). En consecuencia, una estimación unilateral del usuario no resulta, por sí sola,

vinculante para el prestador ni puede sustituir el procedimiento y los criterios de determinación del consumo o del vertimiento establecidos en el marco normativo y contractual aplicable.

A-35. "¿Cómo deben facturarse acueducto y alcantarillado durante interrupciones prolongadas, racionamientos, baja presión o falta de continuidad?"

Durante los periodos en que se presenten interrupciones, racionamientos, bajas presiones o deficiencias en la continuidad del servicio, la facturación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado debe guardar correspondencia con la prestación efectivamente recibida y con las reglas legales y contractuales aplicables para la determinación del consumo. Conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la medición del consumo constituye un elemento esencial para determinar el precio que se cobre al usuario. Por ello, cuando exista micromedición efectiva, el prestador debe atender prioritariamente las lecturas reales del medidor y no puede trasladar al usuario consumos o cargos variables que carezcan de correspondencia con el servicio efectivamente prestado. La utilización excepcional de promedios, estimaciones o mecanismos sustitutivos de medición sólo resulta admisible cuando se encuentre expresamente autorizada por el régimen aplicable, se satisfagan las condiciones previstas para su utilización y exista una justificación objetiva que permita establecer razonablemente el consumo facturado, sin que tales mecanismos puedan emplearse para desconocer o desvirtuar una afectación comprobada en la continuidad o disponibilidad del servicio.

En lo relativo al cobro del cargo fijo, resulta necesario distinguir entre las suspensiones programadas o aquellas originadas en situaciones de fuerza mayor y los eventos que comportan una falla o interrupción continua en la prestación efectiva del servicio. Esta distinción tiene incidencia en las condiciones bajo las cuales procede mantener dicho cobro, pues la regulación establece reglas específicas atendiendo a la causa, duración y naturaleza de la interrupción. En particular, el artículo 2.3.1.3.2.5.24 del Decreto 1077 de 2015 establece expresamente:

"Artículo 2.3.1.3.2.5.24. Derechos de los usuarios. Cuando ocurren fallas continuas en la prestación del servicio durante quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación, la entidad prestadora de los servicios públicos no podrá facturar el cargo fijo de dicho período." (Cursiva fuera de texto original).

Asimismo, para determinar si una suspensión o interrupción del servicio constituye una falla en su prestación, debe verificarse la causa que la origina, su necesidad, duración y las condiciones en que fue ejecutada. En particular, cuando el prestador invoque circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o la realización de mantenimientos técnicos indispensables, deberá acreditar la ocurrencia de la situación que justifica la interrupción y, cuando resulte exigible, haber informado oportunamente a los usuarios sobre su realización y duración. Lo anterior, de conformidad con las reglas previstas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, el artículo 2.3.1.3.2.5.22 del Decreto 1077 de 2015 y la Cláusula 24 del Modelo de Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), compilado en la Resolución CRA 943 de 2021, que disponen:

"no es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la entidad prestadora de los servicios públicos con los siguientes fines: 1. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre

que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios." (Cursiva fuera de texto original).

Cuando la interrupción no se encuentre amparada por una causal legal o regulatoria que la justifique, o cuando exceda los límites y condiciones previstos para la continuidad del servicio, deberá analizarse como una eventual falla en la prestación del servicio, con las consecuencias previstas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 y en la regulación aplicable. En estos eventos, el usuario tiene derecho a que la facturación guarde concordancia con el servicio efectivamente recibido y a que se apliquen, cuando haya lugar, las compensaciones, descuentos o ajustes tarifarios establecidos en el régimen vigente por afectaciones en la continuidad, sin que el prestador pueda trasladarle consumos no realizados o cobros variables que carezcan de sustento en la prestación efectiva del servicio.

A-36. *"¿Cuándo la falta de potabilidad, continuidad o presión genera descuento, compensación, reliquidación o devolución?"*

La afectación de la calidad del agua para consumo humano, la prestación discontinua del servicio de acueducto o el incumplimiento de las condiciones técnicas de presión pueden constituir deficiencias en la prestación del servicio y deben analizarse de acuerdo con la naturaleza de la afectación, la regulación aplicable y las circunstancias particulares acreditadas en cada caso. En materia de calidad del agua para consumo humano, deberán observarse los parámetros y mecanismos de vigilancia y control establecidos en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007. En materia de presión, deberán atenderse las condiciones técnicas previstas en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS, en particular las disposiciones que resulten aplicables de la Resolución 0330 de 2017 y sus modificaciones.

En cuanto a los efectos tarifarios, debe precisarse que la Resolución CRA 1032 de 2026 subrogó el Título 2 de la Parte 1 del Libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021 y estableció un nuevo régimen para los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado comprendidos en su ámbito de aplicación. Bajo este nuevo marco, los descuentos asociados a la calidad del servicio se estructuran a partir del incumplimiento de las metas de determinados indicadores de desempeño y hacen parte del cálculo de los costos económicos de referencia. Para el servicio de acueducto, entre los indicadores sujetos a descuento se encuentran IDH2 – Continuidad e IDH5 – Calidad del agua potable, siendo aplicable el primero al Costo Medio de Inversión (CMI) y el segundo al Costo Medio de Inversión (CMI), de conformidad con las reglas y gradualidades previstas en la regulación.

Así, el artículo 2.1.2.1.5.2.2.1 de la Resolución CRA 1032 de 2026 establece que los descuentos asociados al incumplimiento de las metas de prestación se determinan bajo el concepto de integralidad tarifaria. Para los prestadores clasificados en los segmentos 1, 2 y 3, los descuentos se calculan a partir del nivel de cumplimiento de las metas y se incorporan en los componentes tarifarios correspondientes. La regulación prevé, además, que estos descuentos se apliquen como parte de los recálculos anuales y que su aplicación se inicie a partir del segundo año tarifario, con base en la verificación del cumplimiento del año tarifario anterior.

En consecuencia, no todo incumplimiento técnico genera automáticamente un descuento individual en la factura del suscriptor ni da lugar, por sí solo, a una reliquidación o devolución de

lo facturado. El descuento tarifario previsto en la Resolución CRA 1032 de 2026 constituye un mecanismo regulatorio asociado al cumplimiento de metas de desempeño y se aplica conforme al componente tarifario, segmento, Área de Prestación del Servicio (APS), indicador y metodología definidos en dicha regulación. Para el indicador de continuidad, por ejemplo, la regulación toma como referencia el promedio mensual de horas por día de prestación efectiva del servicio y establece como estándar 24 horas/día, con las exclusiones expresamente previstas para determinadas suspensiones debidamente informadas.

De otra parte, la presión del servicio no aparece en la Resolución CRA 1032 de 2026 como un indicador autónomo que genere, por sí mismo, el descuento tarifario regulatorio previsto para los indicadores IDH sujetos a descuento. Por ello, una deficiencia de presión deberá analizarse principalmente desde las obligaciones de calidad y adecuada prestación del servicio, las condiciones técnicas aplicables y las circunstancias concretas del caso, sin equipararla automáticamente con el descuento regulatorio establecido para los indicadores IDH2 e IDH5.

Ahora bien, una situación de deficiente prestación del servicio puede producir consecuencias distintas del descuento tarifario regulatorio. De conformidad con los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, la falta de prestación o la prestación deficiente del servicio puede generar los efectos allí previstos, siempre que se configuren sus presupuestos legales. Igualmente, cuando en un caso concreto se determine que la persona prestadora facturó conceptos, consumos o valores que no correspondían al servicio efectivamente prestado, o que aplicó una tarifa diferente de la legal o contractualmente procedente, deberá revisarse la facturación y, de acreditarse el cobro indebido, proceder a su corrección mediante la reliquidación correspondiente y, cuando haya lugar, a la devolución o compensación de los valores pagados en exceso, con observancia de las reglas aplicables.

Por tanto, debe distinguirse entre el descuento tarifario regulatorio derivado del incumplimiento de las metas de desempeño, que bajo la Resolución CRA 1032 de 2026 se determina mediante la metodología tarifaria y se incorpora en los recálculos de los costos económicos de referencia, y la reliquidación, devolución o compensación individual derivada de un cobro indebido o de una deficiente prestación del servicio, cuya procedencia exige acreditar los presupuestos jurídicos y fácticos correspondientes. En consecuencia, la sola existencia de un resultado desfavorable de calidad, continuidad o presión no permite concluir, de manera automática, que deba devolverse al usuario la totalidad o parte de lo facturado durante el periodo afectado.

A-37. *“¿Qué información de calidad del agua, IRCA, continuidad, presión y suspensiones programadas debe comunicarse al usuario junto con la factura o por otros medios?”* Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado tienen el deber de suministrar a los suscriptores y usuarios información clara, suficiente, oportuna y verificable sobre las condiciones en que se presta el servicio, de conformidad con la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, las disposiciones sanitarias aplicables y el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU.

En materia de calidad del agua para consumo humano, el prestador debe cumplir las disposiciones sanitarias previstas en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. En particular, los resultados

correspondientes al Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA deben ser objeto de las actuaciones de información y comunicación previstas en el régimen sanitario, de manera que las autoridades y los usuarios puedan conocer las condiciones de calidad del agua suministrada y el nivel de riesgo que corresponda. La información debe ser presentada de manera comprensible, evitando que el usuario tenga que interpretar por sí mismo resultados técnicos que puedan afectar su comprensión sobre la aptitud del agua para consumo humano.

Respecto de la continuidad del servicio, el usuario debe poder conocer las condiciones de prestación previstas para el área de servicio y las circunstancias que puedan afectar temporalmente el suministro. Para los prestadores sometidos a la metodología tarifaria de la Resolución CRA 1032 de 2026, las metas y estándares de prestación, así como los indicadores y demás elementos que resulten aplicables, deberán observarse de acuerdo con las reglas, períodos de evaluación y mecanismos de aplicación establecidos en dicha resolución. Esta regulación sustituyó el anterior esquema de descuentos basado en los indicadores ICAP e ICON; por tanto, no resulta procedente exigir actualmente la divulgación de los resultados bajo las reglas específicas del antiguo artículo 2.1.2.1.7.6.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

En cuanto a la presión del servicio, el prestador debe garantizar las condiciones técnicas exigibles conforme a la reglamentación aplicable y a las características de su sistema de distribución. Las condiciones técnicas de presión que resulten aplicables deben guardar correspondencia con el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y, en lo pertinente, con la Resolución 0330 de 2017 y sus modificaciones o sustituciones. Cuando una deficiencia de presión afecte la prestación del servicio o sea objeto de una reclamación, el prestador deberá suministrar al usuario la información técnica que resulte necesaria para verificar la situación y atender de fondo su petición, queja o reclamación, de acuerdo con las reglas aplicables.

Por regla general, la factura no constituye el único medio para suministrar esta información. El prestador debe utilizar los mecanismos de información previstos en la ley, la regulación y el CCU aplicable, atendiendo a la naturaleza de la información y a la necesidad de que esta sea conocida efectivamente por los usuarios. La factura deberá contener la información que expresamente exijan las disposiciones legales, regulatorias y contractuales aplicables, mientras que aquella información que requiera divulgación general o comunicación previa podrá suministrarse mediante los demás canales habilitados por el prestador, siempre que estos resulten adecuados para garantizar su conocimiento por parte de los usuarios.

En particular, cuando se trate de suspensiones programadas del servicio, el artículo 139.1 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.2.5.22 del Decreto 1077 de 2015 contemplan las suspensiones realizadas para efectuar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos o racionamientos por fuerza mayor, siempre que se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios. Por ello, cuando la suspensión sea programada, el prestador debe informar previamente las circunstancias relevantes de la interrupción, utilizando los medios previstos en la normativa y en el CCU aplicable.

El aviso debe permitir al usuario conocer, como mínimo y según las circunstancias del caso, la fecha prevista para la suspensión, la hora o momento estimado de inicio, la duración aproximada o las condiciones previstas para el restablecimiento y los sectores o usuarios que puedan resultar

afectados, así como cualquier información relevante para mitigar los efectos de la interrupción. Cuando la naturaleza de la contingencia no permita determinar anticipadamente alguno de estos aspectos, el prestador deberá informar lo que razonablemente pueda establecerse y actualizar la información a medida que evolucione la situación.

En consecuencia, el prestador debe garantizar que el usuario tenga acceso a información suficiente para conocer: **(i)** las condiciones sanitarias y de calidad del agua suministrada, incluido el IRCA en los términos establecidos por la regulación sanitaria; **(ii)** las condiciones y estándares de continuidad aplicables al servicio; **(iii)** las condiciones técnicas de presión exigibles y, cuando corresponda, los resultados o soportes técnicos relacionados con una afectación particular; y **(iv)** las suspensiones programadas, con indicación de las circunstancias relevantes de la interrupción y de su restablecimiento.

Finalmente, debe precisarse que el deber de información no implica que toda esta información deba incorporarse necesariamente en cada factura. La obligación consiste en garantizar que la información que legal o regulatoriamente deba ser comunicada al usuario sea suministrada de manera clara, suficiente y oportuna, mediante la factura cuando así esté previsto y, en los demás casos, a través de mecanismos idóneos de comunicación y divulgación. Asimismo, la Resolución CRA 1032 de 2026 no debe interpretarse como una obligación general de incluir en la factura los resultados de todos los indicadores de desempeño; los efectos tarifarios y las obligaciones de reporte o divulgación deberán determinarse según el indicador, el prestador, el período y las reglas específicas que resulten aplicables.

A-38. “¿Puede cobrarse cargo fijo y consumo en un período sin prestación efectiva, y qué diferencias existen entre ambos componentes?”

La falta de utilización voluntaria del servicio o la existencia de un consumo registrado en cero no excluyen, por sí mismas, la procedencia del cargo fijo, siempre que el servicio se encuentre efectivamente disponible para el usuario y no exista una circunstancia legal o regulatoria que impida su cobro. Ello obedece a que, conforme al numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, el cargo fijo está destinado a remunerar los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de consumo efectivamente registrado. Por tanto, la ausencia de consumo no puede equipararse automáticamente a la inexistencia del servicio ni constituye, por sí sola, fundamento suficiente para excluir dicho componente de la factura

“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.” (Cursiva fuera de texto original).

Por ende, en un predio desocupado donde el contrato permanezca vigente y la red esté disponible, se facturarán 0 m³ de consumo real, pero se mantendrá el cobro del cargo fijo. No obstante, la facultad de facturar la disponibilidad no autoriza en ningún caso al prestador para imputar o cobrar consumos inexistentes o sobre bases estimadas no justificadas.

Distinta es la situación cuando existe una falla en la prestación del servicio, una suspensión de común acuerdo o la terminación del contrato, pues cada uno de estos supuestos produce consecuencias jurídicas y económicas específicas. En particular, cuando se presenta una interrupción continua del servicio por quince (15) días o más dentro de un mismo período de facturación, por causas imputables al prestador, resultan aplicables las consecuencias previstas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 respecto del cargo fijo. A su vez, cuando la suspensión tiene lugar por mutuo acuerdo, en los términos del artículo 138 de la misma ley y de las disposiciones pertinentes del Decreto 1077 de 2015, se suspenden temporalmente las obligaciones derivadas del contrato en los términos legalmente previstos, lo que implica que durante dicho período no procede el cobro de los componentes tarifarios asociados a la prestación suspendida, incluido el cargo fijo y el cargo por consumo, según corresponda.

A su vez, en lo relativo a la cesación de los cobros derivada de la terminación definitiva del contrato de servicios públicos, el artículo 1.13.2.2.6 de la Resolución CRA 943 de 2021, la citada disposición establece:

"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."(Cursiva fuera de texto original).

De este modo, la regulación exige diferenciar claramente entre el corte y la suspensión del servicio, así como entre la ausencia de consumo y la ausencia de prestación efectiva del servicio, puesto que se trata de situaciones jurídica y materialmente distintas que no producen las mismas consecuencias económicas.

- **Suspensión por mora frente a corte:** Durante la suspensión temporal por falta de pago se sigue devengando el cargo fijo; en cambio, desde la ejecución efectiva del corte (interrupción definitiva por resolución contractual) se extingue la facultad de facturar tanto el cargo fijo como el consumo por unidad.
- **Ausencia de consumo frente a ausencia de prestación:** La falta de uso por voluntad del usuario estando disponible el servicio exige facturar 0 m³ de consumo, pero mantiene el cargo fijo por disponibilidad; por el contrario, la falta de prestación derivada de fallas o desabastecimiento de la empresa exonera del cargo fijo en los términos legales.

A-39. "¿Qué reglas rigen la facturación en esquemas diferenciales urbanos o rurales y qué controles evitan que la estimación se vuelva permanente?"

Los esquemas diferenciales deben analizarse y aplicarse de conformidad con las condiciones y requisitos previstos en la Sección 2 del Capítulo 1 del Título 7 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015, adicionada por los Decretos 1898 de 2016 y 1272 de 2017, así como con la regulación específica expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). En consecuencia, no resulta jurídicamente procedente asimilar de manera automática los distintos esquemas diferenciales, sean urbanos o rurales, ni trasladar indistintamente entre ellos las metodologías tarifarias aplicables, toda vez que cada modalidad responde a condiciones particulares de prestación, segmentación de usuarios, características del servicio y estructuras o fórmulas de costos específicas, cuyo cumplimiento debe verificarse en cada caso concreto.

En relación con los esquemas diferenciales aplicables al ámbito rural, el artículo 2.1.1.1.5.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 establece los parámetros que deben observar las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado que los adopten. En particular, la disposición contempla la obligación de incorporar en el Plan de Gestión metas anuales y progresivas de micromedición, orientadas a alcanzar el 100 % de cobertura dentro de un horizonte de diez (10) años. Por tanto, la aplicación de un esquema diferencial rural no implica la exclusión indefinida de la micromedición, sino la adopción de un proceso gradual sujeto a metas verificables de cobertura.

Asimismo, en lo que respecta a la facturación provisional, el Parágrafo 2 del citado artículo indica:

"El Parágrafo 2 del citado artículo autoriza a medir el consumo de suscriptores no micromedidos mediante procedimientos alternativos y facturar con base en consumos estimados únicamente de forma transitoria mientras se alcanza la meta del 100% de micromedición." (Cursiva fuera de texto original).

Estas metas del servicio y sus avances anuales deben ser reportados obligatoriamente a través del Sistema Único de Información (SUI) administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) e incorporarse como compromiso vinculante en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

Sin embargo, es fundamental precisar que este plazo gradual de diez (10) años para alcanzar la micromedición completa es un beneficio regulatorio previsto exclusivamente para quienes hayan adoptado formalmente el esquema diferencial rural bajo el marco del Decreto 1077 de 2015; por consiguiente, no debe trasladarse ni extenderse a cualquier prestador por el solo hecho de operar en suelo rural.

A-40. "¿Qué procedimientos alternativos de medición pueden usarse en zonas sin micromedición y cómo se valida su representatividad?"

Cuando, por circunstancias debidamente acreditadas, no sea posible efectuar la lectura directa mediante micromedición individual ordinaria, podrán aplicarse los mecanismos alternativos de determinación del consumo previstos en el régimen de servicios públicos, siempre que se configure el supuesto de hecho y se cumplan las condiciones establecidas para cada uno. En particular, podrán operar los métodos de estimación contemplados en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, los instrumentos alternativos previstos en el artículo 2.5.1.7 de la Resolución CRA

943 de 2021, así como los mecanismos de sectorización y macromedición contemplados en el artículo 2.5.1.13 de la misma resolución y los procedimientos específicos establecidos para el esquema diferencial aplicable conforme al Decreto 1077 de 2015. En todo caso, la utilización de estos mecanismos no es discrecional, sino que debe estar precedida de la acreditación de las circunstancias que impiden la micromedición ordinaria y ajustarse a las condiciones, límites y metodologías previstas en la normativa correspondiente.

Sobre la adopción de medios tecnológicos alternativos a la micromedición, el artículo 2.5.1.7 de la Resolución CRA 943 de 2021, señala:

"Artículo 2.5.1.7. Alternativas a la micromedición. Cuando los análisis económicos demuestren su conveniencia, las personas prestadoras de servicios podrán utilizar como mecanismo de medición y racionalización de consumos, los reguladores de caudal u otros instrumentos o medios con los cuales se logre el mismo fin."

Para que cualquiera de estos mecanismos pueda considerarse técnicamente válido y sirva de fundamento para la determinación del consumo, el prestador debe acreditar de manera suficiente y verificable los elementos que sustentan su aplicación, entre ellos, los usuarios comprendidos, el ciclo o período objeto de cálculo, el volumen de agua registrado mediante macromedición, los consumos efectivamente medidos, las pérdidas técnicas o eficientes reconocibles y, cuando corresponda, el criterio utilizado para efectuar la distribución o asignación proporcional. La representatividad de la metodología debe sustentarse en datos objetivos, trazables y comprobables, coherentes con las condiciones reales de ocupación del inmueble, la categoría de uso y las condiciones de continuidad del suministro. En consecuencia, no resulta suficiente la aplicación general o uniforme de una cifra, promedio o porcentaje cuando no exista un soporte técnico previo que permita justificar su pertinencia y correspondencia con las condiciones particulares del grupo de usuarios o del período facturado

Por su parte, la aplicación del régimen exceptivo del artículo 2.5.1.13 exige condiciones históricas y territoriales específicas, como zonas conformadas mayoritariamente por usuarios de estratos 1 y 2 que registraran una cobertura de micromedición inferior al 50% al momento de expedición de la norma, no simplemente alegar baja medición actual o la presencia de estratos subsidiados. Además, la aplicación de este esquema no puede coartar las garantías individuales de medición, pues como lo dispone la regulación sectorial, para lo cual se señala:

"De conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, lo dispuesto en el presente artículo no podrá ser interpretado o aplicado de forma tal que resulte en una restricción al derecho del usuario de solicitar, en cualquier momento, la instalación de micromedidores; ni el derecho de la persona prestadora a instalarlos."

Finalmente, en cuanto a la fórmula matemática de distribución proporcional de consumos, la ecuación original no debe emplearse como vigente tras las modificaciones introducidas por la regulación (incluidas la Resolución CRA 364 de 2006 y la depuración de la Resolución CRA 999 de 2024), las cuales ajustaron los criterios de pérdidas eficientes.

A-41. *"¿Qué obligaciones de avance hacia micromedición y qué consecuencias económicas o de vigilancia existen por incumplir las metas?"*

El deber general de medir los consumos es una regla imperativa del régimen de los servicios públicos domiciliarios y el esquema diferencial exige un avance verificable. En el supuesto rural de las personas prestadoras que adopten dicho régimen bajo el Decreto 1077 de 2015, la ausencia de instrumentos de medición de caudal al finalizar el tercer año tiene una consecuencia tarifaria concreta regulada en el parágrafo 3 del artículo 2.1.1.1.5.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, que indica:

"Parágrafo 3. La persona prestadora del área rural que adopte el esquema diferencial y que al finalizar el tercer año de aplicación de la fórmula tarifaria establecida mediante el presente Subtítulo, no cuente con instrumentos de medición de caudal, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 0330 del 8 de junio de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, solo podrán cobrar el 60% del Costo Medio de Operación General del servicio público domiciliario de acueducto (CMOGac), hasta tanto cumpla con dicha obligación. Lo anterior sin perjuicio de las acciones de control y vigilancia ejercidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD." (Cursiva fuera de texto original).

Esta medida tarifaria tiene un ámbito de aplicación específico y se encuentra vinculada exclusivamente a los instrumentos de medición de caudal y a la variable de costo correspondiente dentro del cargo por consumo. Por tanto, no puede entenderse como una reducción general del cuarenta por ciento (40 %) sobre el valor total de la factura, ni extenderse a otros componentes tarifarios, tales como el cargo fijo, el costo medio de administración o los componentes asociados a inversión. Asimismo, su aplicación no opera de manera automática como consecuencia de cualquier deficiencia en la cobertura de micromedición individual, sino que requiere la verificación de los presupuestos normativos y técnicos que determinan su procedencia. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las actuaciones de inspección, vigilancia y control que, dentro del ámbito de sus competencias, correspondan a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

Para otros prestadores, la gradualidad y las consecuencias varían según la segmentación e instrumentos del marco tarifario aplicable (tales como las Resoluciones CRA 688 de 2014, CRA 825 de 2017 o la regulación de pequeñas comunidades), debiendo verificarse sus metas específicas sin reutilizar de forma acrítica estándares de marcos regulatorio sustituidos:

- **Primer Segmento (más de 5.000 suscriptores):** Finalizado el primer año sin contar con medición de caudal, la penalización es más severa e impide cobrar valor alguno (0%) por concepto de Costo Medio de Operación General (CMOGac).
- **Segundo Segmento (hasta 5.000 suscriptores):** Finalizado el segundo año sin instalar dicha medición de caudal, únicamente se permite cobrar el 60% del CMOGac.

El incumplimiento de estas metas produce consecuencias regulatorias y administrativas. Asimismo, si la ausencia de medición individual proviene de una acción u omisión atribuible al prestador (cómo omitir la toma de lecturas existiendo el medidor o dejar transcurrir los plazos

legales sin instalar el equipo), la consecuencia jurídica directa se rige por el inciso cuarto del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el cual dispone lo siguiente:

"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." (Cursiva fuera de texto).

En consecuencia, la existencia de un Plan de Gestión o de un programa de graduación de metas no sana por sí misma ni valida las estimaciones de consumo que incumplan sus condiciones legales. Si la empresa factura con base en consumos estimados sin que concorra una imposibilidad técnica debidamente fundamentada o una causal habilitante, se vulnera el principio de medición real y la empresa pierde el derecho a recibir el precio de dichos consumos.

A-42. *"¿Cómo debe tratarse el consumo básico o de subsistencia, los subsidios y las contribuciones al reliquidar períodos anteriores?"*

La reliquidación de las facturas debe realizarse reconstruyendo de manera independiente cada período o ciclo de facturación afectado, de acuerdo con el consumo efectivamente determinado y las condiciones tarifarias vigentes para cada período. En consecuencia, no resulta procedente trasladar o acumular en una sola factura de ajuste los metros cúbicos correspondientes a varios ciclos cuando ello desvirtúa la realidad temporal del consumo y de la prestación del servicio. Una acumulación de esta naturaleza puede conducir artificialmente a rangos de consumo superiores, modificar la tarifa que habría correspondido aplicar en cada período y afectar la liquidación de los subsidios, contribuciones y demás componentes de la estructura tarifaria. Por ello, la reliquidación debe preservar, en la medida en que resulte técnicamente posible, la correspondencia entre cada consumo, el período en que se causó y las condiciones tarifarias aplicables a ese ciclo.

En cuanto a la determinación de dichos rangos, el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021 (compilatorio de la Resolución CRA 750 de 2016) fija los techos mensuales de consumo básico por suscriptor en función de la altura sobre el nivel del mar del municipio, donde señala:

"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 las ciudades y municipios del país:

a) Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar: - Consumo básico: De 0 a 11 m³ / suscriptor / mes. - Consumo complementario: De más de 11 m³ a 22 m³ / suscriptor / mes. - Consumo suntuario: De más de 22 m³ / suscriptor / mes.

b) Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar: - Consumo básico: De 0 a 13 m³ / suscriptor / mes. - Consumo complementario: De más de 13 m³ a 26 m³ / suscriptor / mes. - Consumo suntuario: De más de 26 m³ / suscriptor / mes.

c) Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar: - Consumo básico: De 0 a 16 m³ / suscriptor / mes. - Consumo complementario: De más de 16 m³ a 32 m³ / suscriptor / mes. - Consumo suntuario: De más de 32 m³ / suscriptor / mes." (Cursiva fuera de texto original).

Al reliquidar, debe respetarse la estricta periodicidad y la regla aplicable al lapso corregido. En esta revisión se examinan el volumen básico, complementario y suntuario, el estrato o categoría de uso, el cargo fijo, la tarifa de referencia y los factores o porcentajes de subsidio o contribución de solidaridad vigentes en cada período.

Dado que los subsidios se aplican, de conformidad con el régimen tarifario, al cargo fijo y al consumo correspondiente al rango subsidiable, cualquier reliquidación que modifique la base sobre la cual se calculó el subsidio debe conllevar la revisión y el correspondiente ajuste de este componente. En consecuencia, si como resultado de la reliquidación disminuye el consumo ubicado dentro del rango sujeto a subsidio, el prestador deberá recalcular el valor del subsidio con base en la nueva liquidación y en las condiciones tarifarias aplicables al período respectivo. No resulta procedente reducir el consumo facturado y mantener, sin justificación, el valor de un subsidio previamente calculado sobre una base de consumo superior a la finalmente determinada, pues ello generaría una liquidación que no guarda correspondencia con el consumo efectivamente reconocido.

Por último, debe diferenciarse la corrección o reliquidación comercial de la factura del usuario del eventual impacto financiero que dicha modificación pueda generar sobre los recursos públicos destinados a subsidios. La modificación de la factura no acredita, por sí misma, que se haya efectuado el correspondiente ajuste financiero entre el prestador y la entidad territorial. Cuando la reliquidación incida en los valores asociados a los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI), deberán realizarse los trámites de conciliación, compensación, ajuste o reintegro que resulten procedentes, con los respectivos soportes contables y documentales que permitan establecer el tratamiento dado a los recursos. En consecuencia, la sola corrección o refacturación de la factura del usuario no constituye prueba suficiente de que se haya efectuado un reintegro, compensación o cruce de cuentas entre el prestador y la entidad territorial respecto de los recursos de los FSRI.

A-43. "¿Qué reglas se aplican a cobros por conexión, reinstalación, reconexión, cambio de medidor, visitas y financiación en la factura de agua?"

Cada concepto incorporado en la factura debe contar con un fundamento legal y contractual identificable, corresponder a una tarifa previamente establecida y estar asociado a una actividad que haya sido efectivamente ejecutada por el prestador. En este contexto, resulta necesario distinguir entre la conexión inicial o nueva conexión al servicio, cuyos costos se rigen por las reglas aplicables a los aportes directos de conexión, y el restablecimiento del suministro a un inmueble cuyo servicio había sido previamente suspendido o cortado. Se trata de actuaciones distintas, con presupuestos y consecuencias económicas que no pueden asimilarse automáticamente.

En cuanto a la procedencia del cobro por estas actividades, el artículo 1.13.2.2.6 de la Resolución CRA 943 de 2021 establece una regla específica respecto de los servicios o actividades

efectivamente ejecutados, de manera que el prestador no puede facturar conceptos asociados a actuaciones que no hayan sido materialmente realizadas. Por ello, la inclusión de estos valores en la factura debe permitir identificar la actividad ejecutada, su fecha o período de realización, el fundamento que autoriza su cobro y la tarifa aplicada. Al respecto, la citada disposición establece:

"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." (Cursiva fuera de texto original)

Asimismo, el Libro 3, Parte 1 de la Resolución CRA 943 de 2021 establece los cargos máximos regulados aplicables a las actividades de suspensión, reinstalación, corte y reconexión, con el propósito de delimitar los valores que pueden trasladarse al usuario y evitar cobros discrecionales por parte de los prestadores. En cuanto al cambio de medidor, su procedencia debe estar sustentada en una necesidad técnica debidamente acreditada y observar las garantías y condiciones previstas en el régimen aplicable, incluida la garantía legal cuando corresponda, así como el derecho del usuario a elegir el proveedor o fabricante en los términos del artículo 144 de la Ley 142 de 1994 y las reglas sobre distribución de los costos asociados a la sustitución.

Por otra parte, la realización de una visita técnica, inspección o revisión no implica, por sí misma, que el prestador pueda generar un cobro independiente o adicional. Debe distinguirse entre las actividades ordinarias de control, verificación e investigación de oficio, incluidas aquellas relacionadas con la detección e investigación de desviaciones significativas, cuyos costos se encuentran comprendidos en los componentes tarifarios que correspondan, y aquellas actuaciones especiales cuyo cobro al usuario se encuentre expresamente autorizado por la regulación y por el contrato de condiciones uniformes. En este sentido, el artículo 2.5.1.4 de la Resolución CRA 943 de 2021 establece:

"Parágrafo 1. El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por el prestador cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo."

Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos." (Cursiva fuera de texto original)

En cuanto a la financiación de deudas, obras o trabajos, el respectivo cobro debe encontrarse debidamente soportado y permitir identificar, como mínimo, el concepto o bien financiado, el capital objeto de financiación, el plazo, el número y valor de las cuotas y los intereses aplicables, dentro de los límites legales y regulatorios correspondientes. Asimismo, debe existir un soporte contractual que permita establecer el origen de la obligación y las condiciones bajo las cuales fue autorizada. Por tanto, la sola inclusión de una cuota en la factura no acredita, por sí misma, la existencia de una obligación válida ni demuestra que el usuario haya solicitado, autorizado o recibido efectivamente el bien, servicio, obra o reparación que dio origen al cobro.

Finalmente, tampoco resulta procedente convertir en conceptos facturables aquellos formatos, certificaciones, constancias o documentos que la regulación reconoce como gratuitos para el usuario. En este sentido, el artículo 1.13.2.2.3 de la Resolución CRA 943 de 2021 establece expresamente la prohibición de efectuar cobros por tales conceptos, por lo que su inclusión en la factura carecería de fundamento tarifario cuando corresponda a una actuación que la regulación impone suministrar gratuitamente. Al respecto, la citada disposición señala:

"Artículo 1.13.2.2.3. Cobros prohibidos. Para efectos de lo previsto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, se entienden incluidos dentro de los bienes o servicios semejantes respecto de los cuales no habrá lugar a cobro por parte del prestador, las copias de los contratos de servicios públicos que solicite el suscriptor o usuario, sus modificaciones y sus anexos, la primera copia de la factura, y los formatos para peticiones, quejas y recursos." (Cursiva fuera de texto original)

A-44. *"¿Cómo se distingue un consumo pendiente por facturar de una pérdida comercial, conexión irregular, error de catastro o sanción pecuniaria?"*

Un consumo pendiente de facturación corresponde a un bien o servicio efectivamente prestado al usuario cuyo valor no fue incluido oportunamente en la factura, por circunstancias como error, omisión o la investigación de una desviación significativa. Para estos eventos, el artículo 2.7.3.5 de la Resolución CRA 943 de 2021 contempla las reglas aplicables a los bienes o servicios no cobrados en la factura. A su vez, el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 establece un límite temporal para que el prestador pueda exigir al usuario el pago de aquellos bienes o servicios que, habiendo sido efectivamente prestados, no fueron facturados oportunamente por error, omisión o con ocasión de la investigación de desviaciones significativas, salvo que se demuestre dolo del suscriptor o usuario. La disposición establece:

"ARTÍCULO 150. De los cobros inoportunos. Trascurridos cinco (5) meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no se hubieren facturado por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario." (Cursiva fuera de texto original).

Distinta es la situación de las pérdidas comerciales, entendidas como diferencias entre el volumen de agua producido, distribuido o registrado y el efectivamente facturado, cuya existencia no permite, por sí sola, atribuir un consumo determinado ni establecer una obligación individual a cargo de un usuario específico. Por ello, una pérdida global del sistema, una diferencia de balance o una deficiencia de gestión comercial no puede trasladarse automáticamente a los suscriptores mediante estimaciones generales, repartos uniformes o imputaciones presuntivas de consumo, sin que exista un fundamento técnico y jurídico que permita establecer de manera individualizada el servicio efectivamente recibido y la obligación susceptible de ser facturada.

Por su parte, una conexión irregular o acometida fraudulenta exige demostrar fehacientemente el hecho, su relación de causalidad con el suministro del inmueble y el volumen efectivamente atribuible. La carga de la prueba recae en la empresa prestadora; por ende, si el prestador sólo logra probar la existencia de la anomalía para el momento de la visita técnica, únicamente podrá

liquidar el consumo respecto de ese ciclo, sin extender la recuperación a períodos pasados cuya irregularidad no fue probada.

Asimismo, un error de catastro exige corregir la identificación del predio, la categoría de uso (residencial o no residencial), la estratificación socioeconómica o demás variables que afectaron la cuenta. Cuando la inconsistencia de catastro conlleve el cobro de tarifas superiores a las aplicables o de conceptos no previstos, el prestador debe reliquidar la factura y efectuar las devoluciones o abonos en los términos de la regulación vigente.

De igual forma, una sanción pecuniaria tiene una naturaleza jurídica distinta y no puede introducirse como si fuera recuperación de consumo ni bajo la forma de recargos contractuales, al carecer las empresas prestadoras de potestad punitiva o sancionatoria para imponer multas. Sobre la prohibición de cobros no autorizados, el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 dispone:

"ARTÍCULO 148. Requisitos de las facturas. (...) No se podrán cobrar servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario." (Cursiva fuera de texto original).

En consecuencia, la denominación o el título asignado al concepto incluido en la factura no determina, por sí mismo, su procedencia jurídica. Para establecer si el cobro resulta exigible, debe verificarse que corresponda a un bien o servicio efectivamente prestado, que exista soporte técnico y probatorio suficiente que permita acreditar su ocurrencia y cuantía, que el método empleado para su determinación se encuentre autorizado por el régimen legal, regulatorio y contractual aplicable y, tratándose de bienes o servicios no facturados oportunamente, que se respete el límite temporal previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, conforme al cual, por regla general, no podrán cobrarse una vez transcurridos cinco (5) meses desde la entrega de la factura respectiva, salvo que se acredite dolo del suscriptor o usuario.

A-45. *"¿Qué prueba debe aportar el prestador para cobrar agua no registrada y cómo se determina el período y volumen recuperable?"*

La facultad de la empresa de servicios públicos para recuperar consumos dejados de facturar descansa en la acreditación fehaciente del servicio efectivamente prestado e ingresado al predio. Por consiguiente, el prestador debe acreditar el suministro atribuible al inmueble, la causa técnica del no registro o de la no facturación, el período exacto de ocurrencia y el volumen recuperado, mediante una metodología verificable y compatible con el régimen aplicable. Para ello, deben estar disponibles en el expediente técnico las actas de visita en terreno, el histórico de lecturas, el estado del equipo de medida, los resultados técnicos (incluyendo informes de laboratorio acreditado) y la memoria de cálculo detallada.

A su vez, la sola constatación de la ausencia de un sello, la existencia de una anomalía o falla de calibración del equipo, o la identificación de una diferencia en la macromedición no constituyen, por sí mismas, prueba irrefutable de dolo ni habilitan al prestador para determinar de manera discrecional el número de meses o de metros cúbicos que pretende reliquidar. En los términos del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, la recuperación de consumos dejados de facturar se encuentra sometida a un límite temporal estricto, de manera que cualquier cobro retroactivo debe

sujetarse tanto a la acreditación de la irregularidad y del consumo efectivamente causado como al término máximo previsto por la ley, cuyo tenor dispone:

"ARTÍCULO 150. De los cobros inoportunos. Trascurridos cinco (5) meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no se hubieren facturado por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario." (Cursiva fuera de texto original).

De no acreditarse de manera fehaciente la conducta dolosa del usuario como causa determinante de la falla de medición, la facultad del prestador para recuperar consumos dejados de facturar se encuentra estrictamente limitada a los cinco (5) meses anteriores, en los términos del artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Asimismo, la reliquidación deberá considerar y descontar los consumos que ya hubieren sido facturados y pagados por el usuario, así como aquellos cobrados mediante promedios provisionales durante la investigación, de manera que únicamente se exija la diferencia adicional que se encuentre debidamente acreditada. Todo ello debe garantizar el derecho de defensa y contradicción del usuario, quien podrá ejercer las actuaciones de reclamación y los recursos previstos en los artículos 152 y 154 de la Ley 142 de 1994 antes de que el cobro controvertido quede definitivamente consolidado.

Por ende, respecto del empleo de instrumentos de control, el medidor de control puede constituir un elemento técnico de referencia que permita advertir posibles variaciones, inconsistencias o anomalías y, en consecuencia, servir de fundamento para iniciar una investigación o realizar una verificación en terreno. Sin embargo, su sola lectura no puede trasladarse directamente a la facturación del suscriptor o de la copropiedad, pues su finalidad y alcance deben corresponder a la función que expresamente le atribuye la regulación. En este sentido, el numeral 33 del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015 define y delimita la función de los medidores de control, en los siguientes términos:

"33. Medidor de control. Es aquel de propiedad del prestador, que sirve para verificar o controlar el suministro y la existencia de consumos no medidos, cuya lectura no se empleará en la facturación de consumos." (Cursiva fuera de texto original).

Por último, el prestador debe fundamentar técnicamente por qué la evidencia recabada permite atribuir un volumen y un período determinados al usuario, sin trasladar directamente las lecturas del medidor de control a la factura de cobro del servicio.

A-46. "¿Cómo opera el límite del artículo 150 de la Ley 142 frente a consumos de agua no facturados o ajustes derivados de investigaciones prolongadas?"

Los cinco meses con los que cuenta el prestador para cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas se cuentan estrictamente a partir de la entrega de la factura en la que debió haberse incluido dicho cobro. De conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.7.3.5 de la Resolución CRA 943 de 2021, la ley fija este término preclusivo de oportunidad para proteger al usuario frente a cobros inoportunos, para lo cual la norma señala:

"ARTÍCULO 150. De los cobros inoportunos. Trascurridos cinco (5) meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no se hubieren facturado por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario." (Cursiva fuera de texto original).

Este plazo no comienza a contarse a partir de la terminación de la investigación técnica, del reemplazo del medidor, de la detección interna del error por parte del prestador ni de la realización de una visita de inspección. La prolongación de la investigación tampoco suspende ni prórroga, por sí misma, el límite temporal establecido por la ley. En este sentido, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el Concepto 93 de 2025, ha reiterado que el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 no concede al prestador un nuevo término de cinco (5) meses contado a partir de la culminación de la investigación, sino que establece un límite máximo para la oportunidad de recuperar consumos dejados de facturar, de manera que dicho término no puede extenderse unilateralmente con fundamento en actuaciones internas del prestador. Al respecto, la entidad ha señalado:

"Con lo anterior debe quedar claro 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, mientras se efectúa el cobro estimado del consumo; 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.

De esta manera se tiene que, en la regulación no se encuentra establecido un plazo en concreto para que un prestador realice la investigación por desviaciones significativas." (Cursiva fuera de texto original)

La excepción a esta limitación temporal exige la acreditación fehaciente de una conducta dolosa atribuible al suscriptor o usuario. Para estos efectos, no resulta suficiente la sola afirmación del prestador, la constatación de desgaste o falla mecánica del equipo de medición, ni la denominación del ajuste como (recuperación de consumos). En ausencia de dolo debidamente probado, el análisis debe efectuarse respecto de cada ciclo de facturación, verificando individualmente la fecha de emisión y entrega de la factura, así como el período al que corresponde el consumo presuntamente dejado de facturar. En consecuencia, respecto de los valores omitidos que excedan la ventana temporal legalmente permitida, el prestador pierde la facultad de exigir su pago, sin que pueda extender dicha oportunidad mediante la prolongación de la investigación o la utilización de una denominación distinta para el cobro.

A-47. *"¿Qué tarifa histórica debe aplicarse a cada período ajustado y cómo se descuentan los valores estimados ya pagados?"*

El ajuste derivado de la investigación de desviaciones significativas o la corrección de errores de facturación no puede presentarse como un valor global indeterminado; debe desglosar minuciosamente por cada período afectado el volumen definitivo de consumo, la tarifa, los factores de subsidio o contribución de solidaridad aplicables, el valor definitivo resultante y el valor previamente facturado.

Al respecto, la diferencia entre la liquidación ajustada y los valores cobrados provisionalmente genera un saldo que se abonará o cargará en la cuenta del usuario, en cumplimiento expreso del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, que señala:

"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 periodos 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."(Cursiva fuera de texto original).

Para garantizar una adecuada conciliación contable y comercial, los pagos ya realizados por el usuario sobre la factura provisional deben imputarse como abonos directos para evitar un cobro doble. En caso de que la factura provisional se encuentre pendiente de pago, la liquidación definitiva debe sustituir comercialmente dicho valor sin duplicar la cartera morosa.

La reconstrucción del cobro con las condiciones tarifarias del período corregido es una consecuencia interpretativa de la trazabilidad del cobro y de los artículos 148 y 149 de la Ley 142 de 1994, por cuanto no existe autorización legal o regulatoria para aplicar de manera retroactiva una tarifa actual a consumos causados en meses o años pasados. Sobre la prohibición de alterar las condiciones del contrato o la estructura tarifaria, el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 preceptúa:

"No se podrán cobrar servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario." (Cursiva fuera de texto original).

Por consiguiente, si el prestador invoca un régimen especial de actualización por inflación (IPC) o el cobro de intereses de mora, dichos conceptos deben identificarse y discriminarse en renglones independientes en la factura de cobro, sin alterar retroactivamente el volumen físico de agua, el estrato socioeconómico o los factores de subsidio mediante operaciones opacas.

A-48. *"¿Puede suspenderse acueducto por no pagar consumos recuperados o ajustes oportunamente reclamados, especialmente cuando existen sujetos de especial protección?"*

Conforme a los artículos 152 a 155 de la Ley 142 de 1994, el suscriptor o usuario tiene el derecho pleno de impugnar en sede de la empresa los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, ejerciendo la reclamación inicial y, contra la decisión de esta, los recursos de reposición (ante el mismo prestador) y, en subsidio, apelación (ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD).

Para garantizar el ejercicio real del derecho de defensa, el prestador no puede exigir el pago íntegro del valor controvertido como condición para atender la PQR o el recurso, ni utilizar la suspensión para desconocer las impugnaciones oportunamente interpuestas mientras no se

notifique la decisión firme. Sobre este requisito y la prohibición de exigir el pago total, el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 dispone:

" ARTÍCULO 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos."

Asimismo, mientras se encuentre pendiente de resolución la reclamación o recurso interpuesto sobre un cobro, la empresa tiene prohibido suspender o cortar el servicio. Debe precisarse que esta protección suspensiva opera de forma delimitada sobre los valores y conceptos reclamados, por lo que no se extiende automáticamente a deudas o períodos ajenos a la controversia.

Por otra parte, la reclamación de las facturas y la interposición de los recursos se encuentran sometidas a oportunidades temporales distintas. De un lado, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 establece un término preclusivo de cinco (5) meses para formular reclamaciones contra las facturas, contado a partir de su expedición o del momento en que sean puestas en conocimiento del suscriptor o usuario. De otro, una vez notificada la respuesta a la reclamación, los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación deberán interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. En consecuencia, corresponde al usuario identificar con precisión los períodos y valores controvertidos, los hechos que sustentan su inconformidad y las pretensiones formuladas, así como conservar la constancia de la fecha y forma de radicación, a efectos de acreditar el ejercicio oportuno de sus derechos de defensa y contradicción.

Por su parte, el prestador debe resolver las peticiones, quejas y recursos dentro del término legal de quince (15) días hábiles, de conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, y señalar de manera expresa los recursos que proceden contra su decisión. Cuando el usuario interponga recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación, y el prestador decida no reponer su determinación, deberá conceder y remitir oportunamente la apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que esta resuelva la segunda instancia, en los términos legalmente previstos. En consecuencia, el prestador no puede sustituir el trámite de los recursos por comunicaciones informales, respuestas meramente aclaratorias o actuaciones que, bajo una denominación distinta, tengan por efecto impedir o dilatar el acceso a la segunda instancia ante la autoridad competente.

Finalmente, cuando la suspensión del servicio por mora pueda comprometer derechos fundamentales de personas o grupos sujetos de especial protección constitucional, entre ellos, niños, adultos mayores, personas con discapacidad o personas que padezcan determinadas condiciones de salud, la actuación del prestador no puede limitarse a constatar formalmente la existencia de una obligación vencida. Conforme a las sentencias emitidas por la Honorable Corte

Constitucional, entre otras, las C-150 de 2003, T-546 de 2009 y T-717 de 2010, deben ponderarse las circunstancias particulares del caso, la situación de vulnerabilidad del hogar, la conducta y voluntariedad frente al incumplimiento y la necesidad de garantizar unas condiciones mínimas de acceso al servicio, cuando su interrupción pueda comprometer derechos fundamentales. En estos eventos, la protección constitucional no supone una exoneración general o indefinida de las obligaciones económicas, ni impide al prestador ejercer sus facultades de cobro; exige, por el contrario, adoptar medidas razonables y proporcionales que permitan conciliar el recaudo de la cartera con la garantía del acceso básico al agua potable, incluido, cuando resulte jurídicamente procedente, el suministro de una cantidad mínima indispensable y la adopción de alternativas o acuerdos de pago.

A-49. "¿Qué indicadores compara la Superservicios sobre micromedición, estimaciones, fugas, desviaciones, reclamos y resultados de apelación por prestador?"

Esta Superintendencia, en desarrollo de sus actividades de vigilancia e inspección, puede analizar y contrastar por prestador y periodo variables asociadas con la cobertura de micromedición nominal y efectiva; número de usuarios con y sin medidor; medidores dañados; usuarios facturados mediante lectura y mediante consumos promedio o estimados; causales de imposibilidad de lectura; reclamaciones relacionadas con fugas, medición, aforos y desviaciones significativas; así como el número y comportamiento de las PQR por causal. Esta información es objeto de contraste entre los reportes efectuados al SUI y los soportes comerciales suministrados por el prestador. En relación con los recursos de apelación, las actuaciones de vigilancia verifican su adecuada gestión y trazabilidad; no obstante, de la documentación revisada no se identifica un indicador único y estandarizado que consolide nacionalmente, por prestador, el porcentaje de decisiones confirmadas, modificadas o revocadas en segunda instancia. Para efectuar dicha comparación se requeriría consultar y procesar específicamente la información de los recursos de apelación decididos por la Superintendencia.

A-50. "¿Cuáles son las principales problemáticas actuales de usuarios de acueducto y alcantarillado identificadas por la entidad y qué acciones recomienda?"

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios adelanta sus actuaciones administrativas de conformidad con las disposiciones que integran el régimen de los servicios públicos domiciliarios y con las normas que resultan aplicables según la materia objeto de análisis. En relación con las reclamaciones asociadas a deficiencias significativas en el consumo y a la medición del servicio de acueducto y alcantarillado, la entidad es competente para conocer y resolver, en segunda instancia, los recursos de apelación interpuestos por los usuarios contra las decisiones adoptadas por los prestadores frente a sus reclamaciones sobre la facturación. En estos casos, no resulta procedente establecer de manera general una única problemática, toda vez que cada actuación se resuelve con fundamento en la normativa aplicable y en la valoración individual de las pruebas, documentos y demás elementos incorporados al expediente.

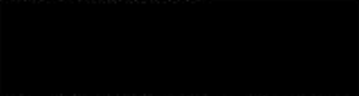
Por otra parte, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, la Superintendencia verifica el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias por parte de los prestadores. Desde esta perspectiva, una de las dificultades que puede presentarse para el desarrollo oportuno y eficaz de estas actuaciones corresponde a la falta de entrega, entrega incompleta o atención tardía de los requerimientos de información

formulados a los prestadores. La ausencia de información técnica, comercial, contractual o documental necesaria puede limitar la posibilidad de establecer con suficiencia las circunstancias de una situación determinada y de definir las actuaciones administrativas que, de acuerdo con las competencias de la entidad, resulten procedentes.

En consecuencia, las acciones de la Superintendencia se orientan, según las particularidades de cada caso, a garantizar la aplicación del régimen de servicios públicos domiciliarios, resolver los recursos que sean de su competencia y verificar que los prestadores cumplan las obligaciones a su cargo. Para ello, resulta fundamental que los prestadores atiendan de manera completa, oportuna y verificable los requerimientos de información efectuados por la entidad, pues la disponibilidad de estos elementos permite realizar un análisis adecuado de las situaciones planteadas por los usuarios y determinar las actuaciones de inspección, vigilancia y control que correspondan.

En estos términos se da respuesta formal y de fondo a los radicados de la referencia, concluyendo el trámite de la petición interpuesta, dentro del marco de las competencias atribuidas a esta Superintendencia por el ordenamiento jurídico

Atentamente,


LINA MARÍA RODRÍGUEZ PINILLA

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Proyectó: Christian Jhair Abella Bernal – Profesional Universitario Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
Gilma del Rocio Ortiz García – Profesional Universitario Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
Revisó: Diego Alejandro Bernal Villate - Coordinador Grupo de Grandes Prestadores
Yasmin Aleyda Velasco Cardenas - Profesional Especializado DTGAA

Expediente: 2026420380802782E