



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20171330204191

Fecha: 29/03/2017

CJ-F-001 V.1

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.,

**CONCEPTO SSPD-OJ-2016-199**

### Ref. Su solicitud de Concepto<sup>1</sup>

*Hemos recibido su solicitud de concepto, en donde solicita indicar cuál es la competencia de esta entidad en relación con los indicadores de reclamos comerciales IQR y CIQR a que se refieren las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015.*

Antes de cualquier pronunciamiento sobre su solicitud, es preciso señalar que los conceptos que emite esta Oficina Asesora Jurídica se formulan con carácter consultivo, lo que quiere decir que dichos conceptos constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni tienen carácter obligatorio ni vinculante. Dichos conceptos se emiten, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución por la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015.

Por otra parte, de conformidad con lo establecido en el párrafo primero<sup>2</sup> del artículo 79 de la Ley 142 de 1994<sup>3</sup>, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001<sup>4</sup> esta Superintendencia no puede exigir que los actos o contratos de las empresas de servicios públicos se sometan a su aprobación, ya que el ámbito de su competencia en relación con estos, se contrae de manera exclusiva a vigilar y controlar el cumplimiento de aquellos que se celebren entre las empresas y los usuarios (artículo 79.2 de la Ley 142 de 1994).

<sup>1</sup> Radicado 20175290097582

**Tema: FUNCIONES SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

**Subtema: Vigilancia y control frente al Régimen de Servicios Públicos**

<sup>2</sup> PARÁGRAFO PRIMERO: En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya. El Superintendente podrá, pero no está obligado, visitar las empresas sometidas a su vigilancia, o pedirles informaciones, sino cuando haya un motivo especial que lo amerite

<sup>3</sup> "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"

<sup>4</sup> "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994"

Sede principal, Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal. 110221  
PBX (1) 691 3005 Fax (1) 691 3059 - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)



Lo contrario podría configurar extralimitación de funciones, así como la realización de actos de coadministración a sus vigiladas.

Ahora bien, y en lo que tiene que ver con su consulta, ha de indicarse que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 5 del Decreto 990 de 2002, le corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desarrollar la siguiente función:

*"(...) Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad".*

Dado lo anterior, se tiene que la vigilancia de la aplicación integral de las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, por parte de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, es competencia de esta Superintendencia, por lo que esta entidad, en ejercicio de tal función, puede hacer auditorías, pedir información, realizar verificaciones e incluso sancionar, cuando quiera que encuentre que los prestadores obligados a cumplirlas no lo han hecho.

Particularmente, y en relación con el objeto de su consulta, es necesario considerar que de acuerdo con el artículo 92 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el artículo 28 de la Resolución CRA 735 de 2015, el indicador de reclamos comerciales (IQRm y CIQR) mide el número de reclamos comerciales por exactitud en la facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores. Dicha medición se hace en relación con un indicador de cumplimiento que establece esta misma norma, y que permite aplicar un descuento al suscriptor final de cada servicio, cuando quiera que se verifique el incumplimiento del mismo.

Este descuento se aplica, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 94 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el artículo 29 de la Resolución CRA 735 de 2015, y tiene como fin generar un incentivo al prestador en cuanto a la exactitud de su facturación.

De otra parte, conviene tener en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 97 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el artículo 30 de la Resolución CRA 735 de 2015, *"Toda la información con la cual se calculan los indicadores asociados con la continuidad del servicio y los reclamos comerciales por exactitud en la facturación, incluyendo los cálculos correspondientes, deberá estar debidamente verificada por el Auditor Externo de Gestión de Resultados o quien haga sus veces. La persona prestadora únicamente podrá reportar esta información al SUI si el proceso de verificación ha finalizado satisfactoriamente."*, lo cual concuerda con lo dispuesto en el artículo 98 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el artículo 31 de la Resolución CRA 735 de 2015.

En ese mismo sentido, el artículo 99 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el artículo 32 de la Resolución CRA 735 de 2015, indica que los descuentos citados sólo podrán aplicarse si su estimación se encuentra debidamente reportada en el SUI, mientras que el artículo 100 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el artículo 33 de la Resolución CRA 735 de 2015 señala que las personas prestadoras deberán reportar mensualmente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en las condiciones y medios que esta

establezca, toda la información producto del proceso de verificación establecido en el presente capítulo.

De acuerdo con las normas citadas, resulta clara la competencia de esta entidad, por lo menos en lo que hace a los siguientes aspectos: (i) verificación de la información reportada al SUI por los prestadores, y auditada previamente por los AEGR, tanto en lo que tiene que ver con la oportunidad como con la calidad de su reporte, (ii) verificación de que los descuentos que se hayan aplicado en cada periodo, correspondan a estimaciones debidamente reportadas en el SUI, y (iii) verificación tarifaria de la exactitud y completitud de los descuentos aplicados.

En línea con lo expuesto, consideramos necesario recordar que el artículo 81 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta.

Al respecto de lo anterior, resulta pertinente señalar que el legislador no limitó el alcance de la facultad sancionatoria de la Superintendencia a un listado taxativo de conductas reprochables, sino que la hizo extensiva a todas aquellas conductas contrarias a la Constitución, las leyes, la reglamentación, la regulación, y en general, toda la normativa que les sea exigible a los prestadores de servicios públicos.

Ahora bien, en el momento de la imposición de sanciones, la Superintendencia de Servicios Públicos aplica el procedimiento especial sancionatorio previsto en la Ley 1437 de 2015, contentiva del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De acuerdo con lo expuesto, y ante una situación de vulneración de las normas a que están sujetos los prestadores, esta Superintendencia, una vez esté enterada de la situación, deberá actuar en consecuencia mediante el desarrollo de las investigaciones respectivas con respeto del derecho al debido proceso de sus investigadas, e imponer las sanciones a que haya lugar de acuerdo a la naturaleza y gravedad de la falta que se haya cometido.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la siguiente dirección: [www.superservicios.gov.co/basedoc/](http://www.superservicios.gov.co/basedoc/). Ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios y en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,



**MARINA MONTES ALVAREZ**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Álvaro Orlando Jiménez Pérez – Abogado Asesor Grupo de Conceptos  
Revisó: Luis Javier Benavides – Coordinador del Grupo de Conceptos