

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: RADS

Fecha: FRADS

NT-F-001. V.12

Página 1 de 20

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-061

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios”.

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio

¹ Radicado

TEMA: SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO.

Subtema: Medición y facturación del servicio público domiciliario de alcantarillado - Clasificación de inmuebles por uso para la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo - Modificación de la clasificación de inmuebles.

² “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

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

cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

Por otra parte, la SSPD no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994⁵, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001⁶.

CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

"(...) 1. ¿Cómo debe realizarse la medición y facturación del servicio de alcantarillado en aquellos inmuebles o edificaciones verticales que cuentan con varias unidades habitacionales, pero disponen de una sola acometida de acueducto para todo el predio?"

2. ¿En el caso de un predio en el que funciona una entidad oficial, dividido internamente en varias oficinas, cada una con baño, pero con una sola acometida de acueducto, ¿cómo deben facturarse los servicios de aseo y alcantarillado? ¿De manera independiente por cada oficina o mediante un cobro unificado para toda la entidad, teniendo en cuenta que el inmueble, en su estructura original, fue concebido como edificio de apartamentos y posteriormente tomado en arrendamiento por una entidad oficial para su uso institucional?"

3. ¿Cuáles son las alternativas que pueden utilizarse para determinar la clase de uso de un predio, y si dicha clasificación puede ser objeto de modificación, indicando el procedimiento aplicable en tal caso? (...)"

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994.

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁷.

Resolución Compilatoria CRA 943 de 2021⁸.

Concepto SSPD-OJ-2025-008

Concepto SSPD-OJ-2025-134

Concepto SSPD-OJ-2025-369

Concepto SSPD-OJ-2024-302

Concepto SSPD-OJ-2022-038

Concepto SSPD-OJ-2020-542

CONSIDERACIONES

³ "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

⁴ "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

⁵ "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."

⁶ "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994."

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

⁸ "Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones."

Con el objeto de absolver la consulta presentada, es preciso aclarar que en sede de consulta no se emiten pronunciamientos y/o deciden situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 introducido por sustitución de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

No obstante, lo anterior, con el fin de abordar los interrogantes planteados en la consulta, a continuación, se emitirá un concepto general y de orientación frente al tema consultado, a través de los siguientes ejes temáticos: i) medición y facturación del servicio público domiciliario de alcantarillado; y ii) clasificación de inmuebles por uso en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

i) Medición y facturación del servicio público domiciliario de alcantarillado.

Sobre el particular, la OAJ de la SSPD en el Concepto SSPD-OJ-2025-008 señaló lo siguiente:

“Esta Oficina Asesora Jurídica, a través del Concepto Unificado No. 2 de 2009 (actualizado en junio de 2021), ha reiterado que, conforme con los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994, la medición del consumo es tanto un derecho como un deber para los usuarios y los prestadores. En dicho concepto se mencionó:

‘(...) De conformidad con el régimen básico de los servicios públicos domiciliarios, contenido en la Ley 142 de 1994, es derecho de los usuarios: ‘Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley’. No obstante, dicha prerrogativa no se predica exclusivamente de los usuarios, sino que también se predica de los prestadores, toda vez que el artículo 146 ibídem, señala que:

‘ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.

La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (...).’

La citada disposición, que debe leerse en forma armónica con el artículo 9.1 de la misma Ley, además de consagrar un derecho para ambas partes contratantes, atribuye también una noción de obligación para el prestador toda vez que, al estar el precio que le cobra al usuario en función del consumo del servicio, es deber suyo asegurar que la medición de ese consumo se realice a través de instrumentos de medida acordes con los desarrollos tecnológicos disponibles. (...).”

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que cuando hay medición, los prestadores deben facturar el servicio con base en los consumos efectivamente medidos, aplicando la

tarifa correspondiente, así como las contribuciones o subsidios que correspondan según el estrato o uso del inmueble. No obstante, la normativa aplicable a los servicios públicos domiciliarios reconoce que, en algunos casos, la medición individual puede ser técnica y/o económicamente compleja. Por tal razón, se permiten mecanismos alternativos de medición del consumo, distintos a la micromedición o medición individual. Tal es el caso del servicio público domiciliario de alcantarillado, respecto del cual el parágrafo segundo del artículo 2.1.2.1.2.2.2 de la Resolución CRA 943 de 2021 señala:

‘ARTÍCULO 2.1.2.1.2.2.2. ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL AÑO I. *La persona prestadora deberá determinar la meta del índice de consumo de agua facturada por suscriptor de acueducto y del índice de consumo de agua facturada por suscriptor de alcantarillado para cada año i de acuerdo con sus propias estimaciones. Se expresa en m³/suscriptor/mes.*

PARÁGRAFO 1. *Los incrementos anuales del índice de consumo de agua facturada por suscriptor (ICUF) deben ser concordantes con las actividades, programas y proyectos definidos dentro del Plan de Reducción de Pérdidas que la persona prestadora deberá elaborar como parte del estudio de costos, para lo cual podrán emplear la metodología que se presenta en el numeral 6.2.2.1.1. del Capítulo 1 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 6 de la presente resolución.*

PARÁGRAFO 2. *El consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de alcantarillado corresponderá al consumo facturado del servicio público domiciliario de acueducto más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado.*

(Resolución CRA 688 de 2014, art. 15).” (Negrilla fuera de texto)

La norma transcrita establece que, como regla general, la tarifa del servicio de alcantarillado debe corresponder a los consumos del servicio de acueducto, aplicando una relación de uno a uno. Además, se deben incluir los estimativos correspondientes a la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado.

Dicha regla fue reiterada en el citado Concepto Unificado No. 2 de 2009, precisando que el servicio de alcantarillado debe facturarse de acuerdo con el consumo o demanda facturada del servicio de acueducto, aplicando la regla de uno a uno. Esto significa que, por cada metro cúbico de agua potable facturado al usuario, se presume una cantidad igual de agua vertida en el sistema de alcantarillado. Este concepto también hizo referencia a las situaciones excepcionales en las que esta regla no se aplicaría, en los siguientes términos:

‘(...) 2.2.1. Medición en el servicio público domiciliario de alcantarillado.

Conforme con la normatividad aplicable a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por regla general, el servicio de alcantarillado se factura de acuerdo con el consumo o demanda facturada del servicio de acueducto; de ahí que se aplique la regla uno a uno; esto es, que por cada metro cúbico de agua potable que se le factura al usuario, se presume una cantidad igual de agua vertida en el sistema de alcantarillado.

No obstante, la regulación prevé la existencia de situaciones excepcionales de (i) usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero que también utilizan el servicio de acueducto, e (ii) industrias en las cuales se usa el agua potable como insumo, pero la misma se transforma en otro producto o se embotella para su comercialización en el mercado; situaciones ambas en las que resulta claro que el consumo de agua potable no tiene por qué equivaler al volumen de agua que en realidad se vierte en el sistema de alcantarillado, bien porque tal volumen pueda ser mayor como podría ocurrir en el primer evento, o bien porque sea menor, como podría acaecer en el segundo.

De ahí que se permita la utilización de mecanismos puntuales de medición, al amparo del inciso 2 del artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, bien sea porque la persona prestadora le exija al usuario la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales cuando éste se abastece de aguas provenientes de fuentes alternas pero utiliza, en todo caso, el servicio de alcantarillado, o bien porque el usuario que considere que vierte una cantidad menor de residuos líquidos a la red de alcantarillado, así lo solicite.

En este último caso, debe decirse que el derecho de solicitar el aforo o la instalación de medidores por parte del usuario, debe hacerse con arreglo a lo dispuesto en la Resolución CRA 800 de 2017 conforme con la cual, los suscriptores y usuarios que deseen acceder a la opción de medición de vertimientos, deben cumplir las condiciones y requisitos que establece dicha regulación para efectos de obtener una medición real y puntual, sin distinción de su condición de grandes o pequeños consumidores.

Disposición que concuerda con lo dispuesto en la Resolución CRA 768 de 2016 a través de la cual se adoptó el modelo de condiciones uniformes del sector para empresas que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana, y con lo que en su momento establecía la Resolución CRA 375 de 2006” (Subraya y negrilla fuera de texto)

De acuerdo con el concepto unificado citado, aunque la regla general establece que la facturación del servicio público domiciliario de alcantarillado se realiza en una proporción de uno a uno, es decir, por cada metro cúbico de agua consumida se presume una cantidad igual de agua vertida en el sistema de alcantarillado, existen situaciones que permiten a los usuarios solicitar al prestador la medición individual de los vertimientos al sistema. Es importante anotar que, actualmente, las disposiciones referidas en el concepto unificado referido, se encuentran actualmente compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021.

Pues bien, estas situaciones excepcionales contemplan dos aspectos específicos: i) consumidores que, se abastecen de fuentes alternas, lo que resulta en un vertimiento

mayor al consumo de agua registrado; y, ii) usuarios que utilizan grandes cantidades de agua para procesos productivos en los cuales el agua no es vertida al sistema de alcantarillado.

En cualquiera de estas situaciones, el usuario puede solicitar al prestador la medición de los vertimientos, conforme con lo establecido en los artículos 4.1.1.1 y siguientes de la Resolución CRA 943 de 2021. Al respecto, el artículo 4.1.1.2.1 establece:

‘ARTÍCULO 4.1.1.2.1. SOLICITUD DE LA OPCIÓN DE MEDICIÓN DE VERTIMIENTOS.

Los suscriptores y/o usuarios que deseen acceder a la opción de medición de vertimientos, deberán presentar una solicitud ante la persona prestadora del servicio público domiciliario de alcantarillado anexando la siguiente información:

1. Caracterización de los vertimientos de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.3.4.17. del Decreto 1076 de 2015.

2. Permiso de vertimientos, si a ello hubiere lugar, conforme a la normatividad vigente.

Nota: El artículo 2.2.3.3.4.17. del Decreto 1076 de 2015 fue modificado por el numeral 13 del artículo 12 del Decreto 50 de 2018.

(Resolución CRA 800 de 2017, art. 3).’

Para el efecto, el prestador tiene un plazo de 15 días hábiles, contados a partir de la presentación de la solicitud, para resolverla, según lo dispuesto en el artículo 4.1.1.2.2. ibídem. A su vez, los suscriptores y/o usuarios deben indicar si la adquisición del dispositivo y/o la construcción de la estructura de medición se realizará a través del prestador del servicio público de alcantarillado. Esta solicitud será aprobada una vez el prestador verifique que la medición de los vertimientos es técnicamente factible.

Además, se debe considerar que, una vez asumida la medición de vertimientos, esta opción debe mantenerse durante un período de doce (12) meses, según se desprende del contenido del artículo 4.1.1.2.3. de la citada Resolución CRA 943 de 2021.

En consecuencia, por regla general, el servicio público de alcantarillado se factura de acuerdo con la demanda del servicio de acueducto, mediante una relación uno a uno, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado; sin embargo, esto no implica que el valor facturado sea el mismo para ambos servicios, toda vez que la estructura de costos para uno y otro son diferentes.”

En este orden de ideas, se precisa en primera instancia que de acuerdo con el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho y deber de los usuarios y de los prestadores, el de obtener la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

Adicionalmente, del concepto se desprende que, de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, tanto la persona prestadora como los suscriptores o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, tienen derecho a que los consumos se midan y a que para ello se empleen los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio cobrado al usuario.

Así las cosas, por regla general cada inmueble debe poseer su acometida y medidor individual, con el ánimo de que los prestadores de servicios públicos puedan facturar los consumos.

Por otra parte, como regla general, la tarifa del servicio de alcantarillado debe corresponder a los consumos del servicio de acueducto, aplicando una relación de uno a uno. Además, se deben incluir los estimativos correspondientes a la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado. No obstante, a continuación, veremos que esto no implica que el valor facturado sea el mismo para ambos servicios, toda vez que la estructura de costos para uno y otro son diferentes.

Asimismo, vale advertir que los usuarios, en ejercicio del derecho a la medición, pueden acceder a la opción de medición de vertimientos, en tanto se cumplan las condiciones y requisitos señalados en los artículos 4.1.1.1.1 y siguientes de la Resolución CRA 943 de 2021. Para estos efectos, el prestador contará con 15 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud para resolverla. De otra parte, los suscriptores y/o usuarios deberán informar si la adquisición del dispositivo y/o la construcción de la estructura de medición, se realizará con el prestador del servicio público domicilio de alcantarillado o con un tercero, y la solicitud se aprobará cuando el prestador verifique que es técnicamente factible la medición de los vertimientos, la cual debe mantenerse por doce (12) meses.

Ahora bien, respecto de la facturación del servicio público de alcantarillado, esta Oficina Asesora Jurídica se pronunció a través del concepto SSPD-OJ-2019-733⁹, en los siguientes términos:

“(…) En relación con lo antes indicado, es preciso anotar que la prestación del servicio de acueducto es diferente a la prestación del servicio de alcantarillado. Es así que el numeral 14.22 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994 define la prestación del servicio de acueducto como:

“14.22. Servicio público domiciliario de acueducto. *Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.”*

Por su parte, el servicio de alcantarillado se define en el numeral 14.23 ibídem como:

“14.23. Servicio público domiciliario de alcantarillado. *Es la recolección municipal de residuos principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará*

⁹ Reiterado por el Concepto SSPD-OJ-2024-302.

esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.”.

De esta forma, pese a que por regla general tales servicios se prestan por los mismos prestadores, se facturan en forma conjunta, se calculan a partir de un número igual de metros cúbicos consumidos de agua (por la ausencia de medición de aguas vertidas en alcantarillado) y se sirven de metodologías tarifarias comunes, sus estructuras de costos son diferentes, conllevando a que el valor que por cada uno de ellos se factura en un mismo periodo sea diferente.

En línea con lo expuesto, debe considerarse que los prestadores de servicios públicos domiciliarios, entre estos los de acueducto y alcantarillado, deben establecer sus tarifas conforme a lo que disponga la Comisión Reguladora respectiva, para el caso particular la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), de conformidad con lo dispuesto en los artículos 68 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

Es así que el numeral 2.9 del artículo 2o y numeral 3.3 del artículo 3o de la Ley 142 de 1994, señalan como objetivo e instrumento de intervención del Estado en los servicios públicos:

“Establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad” y la “Regulación de la prestación de los servicios públicos teniendo en cuenta las características de cada región; fijación de metas de eficiencia, cobertura y calidad, evaluación de las mismas, y definición del régimen tarifario”, respectivamente.

Por su parte, el artículo 73 de la Ley 142 de 1994 faculta a las Comisiones de Regulación para establecer fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios públicos, en los términos del artículo 88 ibídem, el cual señala que, al fijar sus tarifas los prestadores de servicios públicos se someterán al régimen de regulación, el cual podrá incluir las modalidades de libertad regulada y libertad vigilada o un régimen de libertad y en su numeral primero indica que tales prestadores, deberán ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva Comisión para fijar sus tarifas, salvo en los casos excepcionales que enumera dicha norma.

Finalmente, el artículo 163 de la Ley 142 de 1994, señala que las fórmulas tarifarias, además de tomar en cuenta los costos de expansión y reposición de los sistemas de agua potable y saneamiento básico, incluirán los costos de administración, operación y mantenimiento asociados con cada servicio y tendrán en cuenta indicadores de gestión operacional y administrativa, definidos de acuerdo con indicadores de prestadores comparables más eficientes que operen en condiciones similares, incluyendo también un nivel de pérdidas aceptable según la experiencia de otros prestadores eficientes.

Teniendo en cuenta el marco anterior, la CRA a través de las Resoluciones 688 de 2014[8] y 825 de 2017[9], definió el régimen tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado, dependiendo del número de suscriptores.

Aplicadas las fórmulas contenidas en las resoluciones anotadas, sobre la estructura individual de costos de cada servicio, el resultado de su conversión matemática puede dar lugar a que resulte un valor diferente para cada uno de los servicios, pues si bien los servicios de acueducto y alcantarillado se encuentran relacionados, no cabe duda de que los costos de operar un sistema de acueducto son distintos a los de operar un sistema de alcantarillado, atendiendo de igual forma a la infraestructura asociada, así como a las actividades de la cadena de valor de cada servicio.

(...)

Como podemos observar y conforme a lo indicado, la Ley 142 de 1994 establece que los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, aunque generalmente se prestan conjuntamente y se facturan en función del consumo de agua, tienen estructuras de costos diferentes. El servicio de acueducto incluye actividades como la captación, tratamiento y distribución de agua potable; mientras que el servicio de alcantarillado, se enfoca en la recolección, transporte y disposición final de residuos líquidos. Estos servicios, aunque relacionados, requieren distintas infraestructuras y procesos, lo que conlleva variaciones en los costos operativos y, por ende, en las tarifas facturadas.

De este modo y como se señaló anteriormente, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) tiene la competencia de establecer las fórmulas tarifarias que deben seguir los prestadores de servicios públicos. Estas fórmulas deben considerar factores como costos de operación, administración, mantenimiento y expansión, así como indicadores de eficiencia. Por lo tanto, las tarifas reflejan las diferencias en las estructuras de costos de cada servicio, asegurando que los precios sean justos y equitativos para los usuarios, respetando los principios de solidaridad y proporcionalidad. (...)" (subraya fuera del texto)

Conforme el concepto transcrito, se puede concluir que, de acuerdo con la normativa aplicable a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por regla general, el servicio de alcantarillado se factura de acuerdo con la demanda del servicio de acueducto; sin embargo, esto no implica que el valor facturado sea el mismo para ambos servicios, toda vez que la estructura de costos para uno y otro son diferentes.

Ahora bien, si el usuario considera que el prestador, de manera general, está aplicando erróneamente la metodología tarifaria del servicio de alcantarillado, puede interponer la respectiva denuncia ante esta Superintendencia para que se adelante la respectiva investigación y se impongan las sanciones pertinentes, en caso de comprobarse dicha conducta, de conformidad con el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

De igual manera, el usuario podrá reclamar las facturas con las que no está de acuerdo ante el mismo prestador, solicitando se reliquide la misma. Contra la decisión que resuelva la reclamación, proceden los recursos de reposición ante el prestador y en subsidio el recurso de apelación ante la Superintendencia, de conformidad con el artículo 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante señalar algunos aspectos para el caso puntual de la medición del servicio público domiciliario de acueducto, en ese sentido, es preciso reiterar que es un deber de los prestadores, y un derecho de estos y de los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, que se realice la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, tal como lo indica expresamente el numeral 1° del artículo 9° de la Ley 142 de 1994, ya que es justamente a través de la medición, que se determinan los consumos por parte de cada usuario, y, por ende, que se determina el valor de los mismos.

En efecto, en concordancia con esta disposición, el artículo 146 ibídem señala que, tanto el prestador del servicio como el usuario, tienen derecho a que el consumo se mida y a que éste sea el elemento principal del precio que se cobre por la prestación del servicio, derecho que se traduce entonces, en la posibilidad de que el consumo se mida de manera individual, siempre que técnicamente sea viable. Veamos:

“Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (...)” (Subraya fuera de texto)

En desarrollo de las anteriores previsiones legales, y con respecto a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, consagra la regla general de la medición individual, de la siguiente forma:

“Artículo 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.” (Subrayado fuera de texto)

Conforme con lo indicado, es claro que mientras que la regla general es la medición individual del consumo, solamente de forma excepcional, y cuando razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social lo impidan, la medición se podrá realizar de forma colectiva, empleando los dispositivos de medición correspondientes. Si estas razones no existen, y el prestador no mide individualmente los consumos de sus usuarios, debiendo hacerlo, estaremos frente al incumplimiento de la normativa vigente en la materia, circunstancia que generará el inicio de la actuación administrativa sancionatoria correspondiente, por parte de esta Superintendencia.

Ahora bien, en cuanto a la posibilidad de que haya multiusuarios en el servicio público domiciliario de acueducto, la Comisión Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA -, mediante la Resolución 943 de 2021, dispuso lo siguiente:

"Artículo 2.5.2.2 Cuando una edificación de apartamentos, oficinas o locales constituida por dos o más unidades independientes, no tenga medición individual e independiente de acueducto para cada una de las unidades privadas, y acorde con lo establecido en el artículo 4 del Decreto 229 de 2002, no sea técnicamente posible que cada acometida cuente con su correspondiente medidor de acueducto, este será considerado como multiusuario. En tal sentido, se entenderá que la persona jurídica que se origina de la propiedad horizontal de la edificación o el propietario de la misma, según corresponda, constituye un único suscriptor frente a la empresa, y por tanto para efectos del cobro del servicio la empresa expedirá una única factura. Para el efecto, las personas antes enunciadas deberán presentar ante la persona prestadora las razones de tipo técnico por las cuales no existe medición individual y el número de unidades independientes residenciales, comerciales, industriales, oficiales y especiales que lo conforman."

De lo anterior, se puede colegir que, para el servicio público domiciliario de acueducto solo configura la opción tarifaria de multiusuarios, en los casos de edificaciones de apartamentos, oficinas o locales constituidas por dos o más unidades independientes que carezcan de medición individual por imposibilidad técnica de esta, caso en el cual, para efectos del cobro del servicio, el prestador expedirá una única factura.

Por lo anterior, y apelando a las facultades otorgadas en el artículo 2.3.1.3.2.3.9 del Decreto Único Reglamentario No. 1077 de 2015, las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios pueden solicitar a sus usuarios la independización de las acometidas, cuando quiera que la misma sea posible. El tenor literal de la norma dispuso lo siguiente:

"ARTICULO 2.3.1.3.2.3.9. Unidad de acometida por usuario. La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la Independización de las acometidas cuando lo estime necesario. En edificios multifamiliares y multiusuarios, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá autorizar acometidas para atender una o varias unidades independientes". (Subrayado por fuera de texto).

Aunado a lo anterior, "los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a la entidad prestadora de los servicios públicos la instalación de medidores individuales. de las adecuaciones técnicas requeridas"¹⁰.

Por lo tanto, una vez verificada las condiciones técnicas, los prestadores estarán facultadas para solicitar a los usuarios la independización de las acometidas, caso en el cual las obras que se requieran serán construidas con cargo a los usuarios.

¹⁰ "ARTICULO 2.3.1.3.2.3.15. Medidores para multiusuario. Los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a la entidad prestadora de los servicios públicos la instalación de medidores individuales. En este caso, los suscriptores o usuarios deberán realizar a su cargo todas las obras requeridas por la entidad prestadora de los servicios públicos para la instalación de los mismos."

ii) Clasificación de inmuebles por uso en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Conforme con los numerales 40 a 44 del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario No. 1077 de 2015 el servicio de acueducto y alcantarillado suministrado a los inmuebles se clasifica según el uso dado al mismo en: i) comercial (actividades comerciales, según el Código de Comercio), ii) residencial (necesidades relacionadas con la vivienda de las personas), iii) especial (servicio prestado a personas sin ánimo de lucro), iv) industrial (actividades industriales de procesos de transformación o de otro orden) y, v) oficial (establecimientos públicos que no desarrollen de manera permanente actividades comerciales o industriales), cada una de ellas con las precisiones regulatorias del caso; las cuales dependerán de las características físicas del inmueble y del uso que se le da por parte del usuario, veamos:

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

(...)

40. SERVICIO COMERCIAL. *Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.*

41. SERVICIO RESIDENCIAL. *Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.*

(...)

44. SERVICIO OFICIAL. *Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.*

(...)

55. UNIDAD HABITACIONAL. *Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.*

56. UNIDAD INDEPENDIENTE. *Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
(...)*”

Lo anterior, en razón a que existen inmuebles que, indistintamente de la actividad que desarrollen, física o materialmente han sido divididos en dos o más unidades habitacionales y/o independientes y no cuentan con la respectiva acometida.

En este punto, téngase en cuenta que, conforme lo dispone el artículo 2.3.1.3.2.3.9., del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, “*La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad*

habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales. La entidad prestadora de los servicios públicos podrá exigir la Independización de las acometidas cuando lo estime necesario.” De ahí que, si bien, por regla general cada unidad habitacional o no residencial debe contar con su respectiva acometida, lo cierto es que, tratándose de inmuebles materialmente divididos en varias unidades, cada una, y salvo que por razones técnicas no fuese posible su instalación, deberá contar con su respectiva acometida.

Así, para efectos del pago de la tarifa de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, la clasificación de usuarios debe atender también las características físicas del inmueble donde se prestan los servicios y por ello resulta útil acudir a la definición sobre unidades habitacionales y/o independientes, establecidas en los numerales 55 y 56 del artículo 2.3.1.1.1 del mencionado decreto, así:

“55. Unidad habitacional. *Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar. (...)*

56. Unidad independiente. *Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.”*

En virtud de lo anterior, es preciso señalar que los servicios de acueducto y alcantarillado son de uso residencial cuando son prestados para cubrir las necesidades relacionadas con la vivienda de personas. A su vez, son de uso comercial, cuando se prestan a inmuebles que son destinados por sus propietarios o poseedores para el desarrollo de actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. Dicha destinación debe ser verificada por el prestador a través de la realización de visitas técnicas a los inmuebles.

En línea con lo anterior, y con el propósito de diferenciar las definiciones de “unidad habitacional” y “unidad independiente”, es preciso traer a colación el concepto SSPD-OJ-2020-542 a través del cual esta Oficina Asesora Jurídica indicó lo siguiente:

“(…) En efecto, si la “Unidad independiente” es definida como “Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria”, ello supone la existencia de un espacio físico independiente y privado exclusivo para el usuario que se beneficie con el servicio público, pero que debe encontrarse dentro de una unidad inmobiliaria; caso específico de aquéllos inmuebles que constituyéndose como uno sólo tienen varios apartamentos, viviendas, locales u oficinas con una única salida o entrada; mientras que en el caso de la “unidad habitacional” el acceso a la vía pública o zonas comunes se predica de un conjunto multifamiliar y no de la misma unidad inmobiliaria.

Así, la facturación autónoma o “independiente” de una “unidad habitacional” y/o “unidad independiente”, que se encuentre anexa, conexas o integrada a un inmueble, sólo podrá efectuarse si esta cumple con las condiciones de las definiciones previstas por los numerales 55 y 56 del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, de otra forma, no podrán ser considerados como tal y, en consecuencia, no podrá ser facturado de forma alterna pero si en conjunto con el inmueble del cual hace parte. (...).”

En ese orden de ideas, indistintamente de que un inmueble cuente con una sola acometida que provea los servicios de acueducto y alcantarillado, lo cierto es que de verificar el prestador que el predio se encuentra dividido materialmente en varias unidades habitacionales y/o independientes de las cuales también se benefician varios usuarios, el prestador está facultado para facturar de forma autónoma e independiente tales servicios, siempre que se acrediten los criterios de las definiciones regulatorias.

Ahora bien, respecto al servicio público domiciliario de aseo, el artículo 2.3.2.2.4.2.106 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 señala que los inmuebles deben clasificarse tanto en función de su uso, como en función del volumen de residuos que se produzca en ellos. Al tenor literal, la norma consagra:

“Artículo 2.3.2.2.4.2.106. Clasificación de los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo. Los usuarios del servicio público de aseo se clasificarán en residenciales y no residenciales, y estos últimos en pequeños y grandes generadores de acuerdo con su producción.”

Por su parte, el artículo 2.3.2.1.1 ibídem establece las definiciones de grandes generadores o productores, pequeños generadores o productores, usuario no residencial y usuario residencial, en los siguientes términos:

“Artículo 2.3.2.1.1. Definiciones. Adóptense las siguientes definiciones:

(...)

21. Grandes generadores o productores. Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.

(...)

30. Pequeños generadores o productores: Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.

(...)

51. Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

52. Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual. (...) (Subraya fuera de texto)

En este sentido, los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, para efecto del cobro de las tarifas de los servicios, deben clasificar los inmuebles en los cuales prestan dichos servicios, realizando visitas técnicas en las que verifiquen el uso real dado a los predios, de acuerdo con las definiciones contenidas en el Decreto Único reglamentario 1077 de 2015, en los artículos aquí tratados.

Finalmente, cabe aclarar que la metodología para la clasificación del inmueble o del tipo de usuario, a efectos de la facturación, no se encuentra reglamentada, es decir, no existe un procedimiento reglamentario o regulatorio que determine cómo deben adelantarse las visitas los prestadores, ni tampoco la periodicidad con la que deben desarrollarse. Sin embargo, como la prestación del servicio se enmarca en una relación contractual entre usuario y prestador, serán las condiciones uniformes del contrato las que determinen el procedimiento que, para efectos de clasificación del inmueble y/o usuario, debe garantizar el prestador, en virtud del derecho al debido proceso.

En ese contexto, aun cuando no existe una reglamentación de la forma en que debe adelantarse la visita, entendemos que, cuando el prestador acude a verificar las condiciones físicas del inmueble donde se presta el servicio, deben observar los prestadores en las actuaciones que adelantan, el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021 señala:

“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.*
(Resolución CRA 413 de 2006, art. 12).” (Subraya y negrilla fuera de texto)

Por su parte, el inciso dos del artículo 1.13.2.2.5 ibídem señala:

“(...) 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. (...)”

Conforme la norma en cita, el prestador deberá agotar el debido proceso señalado para las visitas técnicas y, en general, para aquellas visitas que realice a los predios de los usuarios, teniendo en cuenta que:

- i) Los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona.
- ii) De la visita deberá dejarse constancia en un acta que deberá ser suscrita por el personal de la empresa que realice la visita y la persona que atienda la visita, la cual deberá ser, para todos los efectos legales, mayor de edad.
- iii) El prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente 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.
- iv) 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 en el acta, con la firma del suscriptor o usuario.
- v) 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 por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.
- vi) Se deberá dejar copia del acta suscrita al usuario o quien atienda la visita.

Ahora bien, es preciso mencionar que los datos consignados en la respectiva acta de revisión o informe, deben ser legibles y claros, sin que se acepten tachaduras o enmendaduras. Una vez firmada por el usuario o suscriptor, o por quien atendió la revisión y por el funcionario de la empresa prestadora y/o contratista, el original del acta quedará para la empresa prestadora y se dejará una copia legible al usuario.

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.

Así las cosas, la clasificación de los inmuebles para efectos tarifarios en materia de servicios públicos domiciliarios, debe atender el uso dado a estos y a los criterios reglamentarios y regulatorios expuestos en las consideraciones de este concepto. Esta clasificación, es de exclusiva competencia de los prestadores de los servicios públicos, quienes deben realizar visitas técnicas a los inmuebles en los que se prestan tales servicios a fin de verificar el uso real que los propietarios o poseedores dan a los mismos.

No obstante, la clasificación puede modificarse cuando cambian las condiciones de uso del inmueble o cuando el prestador, previa verificación, concluye que la clasificación inicial no corresponde al uso real o a las condiciones técnicas observadas. Para ello, el prestador debe llevar a cabo las visitas técnicas al inmueble y agotar el debido proceso.

En el evento que el usuario no esté de acuerdo con la clasificación efectuada, podrá acudir al procedimiento de defensa del usuario en sede del prestador, consagrado en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, efectuando la reclamación pertinente e interponiendo los recursos procedentes.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones sobre los interrogantes enunciados a continuación:

- De acuerdo con la normativa aplicable a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por regla general, el servicio de alcantarillado se factura de acuerdo con la demanda del servicio de acueducto; sin embargo, esto no implica que el valor facturado sea el mismo para ambos servicios, toda vez que la estructura de costos para uno y otro son diferentes.
- Asimismo, vale advertir que los usuarios, en ejercicio del derecho a la medición, pueden acceder a la opción de medición de vertimientos, en tanto se cumplan las condiciones y requisitos señalados en los artículos 4.1.1.1 y siguientes de la Resolución CRA 943 de 2021.
- Ahora bien, por regla general, "La entidad prestadora de los servicios públicos sólo estará obligada a autorizar una acometida de acueducto y alcantarillado por unidad habitacional o unidad no residencial, salvo que por razones técnicas se requieran acometidas adicionales", tal como lo dispone el artículo 2.3.1.3.2.3.9, del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015. Ello significa que, por unidad de acometida en el sector de acueducto y alcantarillado, existe un usuario y la facturación individual se encuentra en función de la acometida individual, en tanto que el consumo que registra el aparato de medida al interior de la acometida, constituye el "elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

- De este modo, la existencia de una acometida determina la unidad de usuario y, en consecuencia, el cobro individual. En ese sentido, si existe un predio donde sólo existe una acometida y no existen más unidades habitacionales y/o independientes que el mismo, se entiende que, para efectos de facturación, el inmueble constituye una sola unidad y, por consiguiente, habrá una sola facturación. En caso contrario, es decir, habiendo sido dividido en varias unidades habitacionales y/o independientes, cada una de ellas debe acreditar las características exigidas en las definiciones para que el servicio pueda cobrarse de manera independiente, tanto al inmueble que se dividió como a cada una de sus unidades, pero no de manera conjunta.
- Ahora, existiendo varias unidades habitacionales y/o independientes que dividen el inmueble, su clasificación en residencial o comercial, para el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado, dependerá, como se indicó, de la acreditación de las características físicas referidas, así como de la existencia de la correspondiente acometida en cada una de ellas, lo anterior, conforme la normativa expuesta.
- Y en todo caso, es preciso indicar que para el servicio público domiciliario de acueducto solo se configura la opción tarifaria de multiusuarios, en los casos de edificaciones de apartamentos, oficinas o locales constituidas por dos o más unidades independientes que carezcan de medición individual por imposibilidad técnica de esta, caso en el cual, para efectos del cobro del servicio, el prestador expedirá una única factura.
- Sin perjuicio de lo anterior, "los suscriptores o usuarios de edificios catalogados como multiusuarios sometidos al régimen de propiedad horizontal, que cuenten con un medidor colectivo, podrán solicitar a la entidad prestadora de los servicios públicos la instalación de medidores individuales. de las adecuaciones técnicas requeridas".
- Por lo tanto, una vez verificada las condiciones técnicas, los prestadores estarán facultadas para solicitar a los usuarios la independización de las acometidas, caso en el cual las obras que se requieran serán construidas con cargo a los usuarios.
- No obstante, debe tenerse en cuenta que cuando en un inmueble exista una sola unidad habitacional o una sola unidad no residencial, existirá una sola acometida que cuenta con un equipo de medida por medio del cual se establecen los consumos a facturar al usuario y de existir varias unidades habitacionales o no residenciales en un mismo inmueble de ser técnicamente posible y si así lo considera el prestador podrá exigir para cada unidad una acometida.
- Finalmente, si el usuario considera que el prestador, de manera general, está aplicando erróneamente la metodología tarifaria del servicio de acueducto o alcantarillado, puede interponer la respectiva denuncia ante esta Superintendencia para que se adelante la respectiva investigación y se impongan las sanciones pertinentes, en caso de comprobarse dicha conducta, de conformidad con el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.
- De igual manera, el usuario podrá reclamar las facturas con las que no está de acuerdo ante el mismo prestador, solicitando se reliquide la misma. Contra la decisión que

resuelva la reclamación, proceden los recursos de reposición ante el prestador y en subsidio el recurso de apelación ante la Superintendencia, de conformidad con el artículo 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

- Ahora bien, la función de clasificar los inmuebles y/o los usuarios del servicio, se encuentra a cargo de los prestadores de servicios públicos, motivo por el cual, no es factible que la Superservicios entre a determinar tales circunstancias, ya que no se encuentra dentro de sus competencias hacerlo.
- No obstante, para realizar la clasificación de los inmuebles, los prestadores deben tener en cuenta, entre otros aspectos, la destinación que los propietarios o poseedores de los mismos les hayan dado, para lo cual podrán efectuar una visita al inmueble, con el propósito de establecer el uso real del mismo y con fundamento en ello, llevar a cabo su clasificación, observando los lineamientos que para el efecto han establecido las disposiciones legales y regulatorias que resulten aplicables al servicio de que se trate, en las cuales se han determinado los criterios, factores y condiciones técnicas que se deben tener en cuenta para efectuar dicha clasificación.
- Presupuestos normativos contenidos en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, y en la Resolución CRA 943 de 2021, explicados en el presente concepto, para lo cual será necesario que realice las visitas pertinentes, a través de las cuales pueda constatar el uso del inmueble, y si se trata de una sola unidad habitacional o varias, ubicadas en un mismo inmueble, atendiendo para ello el procedimiento previsto en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
- En ese orden de ideas, el prestador de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, de conformidad con lo señalado en el artículo .13.2.2.4 de la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021 deberá agotar el debido proceso señalado para las visitas técnicas y, en general, para aquellas visitas que realice a los predios de los usuarios, teniendo en cuenta que: (i) los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona; (ii) de la visita deberá dejarse constancia en un acta que deberá ser suscrita por el personal de la empresa que realice la visita y la persona que atienda la visita, la cual deberá ser, para todos los efectos legales, mayor de edad; (iii) el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente 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; (iv) 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 en el acta, con la firma del suscriptor o usuario; (v) 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 por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa; (iv) se deberá dejar copia del acta suscrita al usuario o quien atienda la visita.
- Así las cosas, la clasificación de los inmuebles para efectos tarifarios en materia de servicios públicos domiciliarios, debe atender el uso dado a estos y a los criterios reglamentarios y regulatorios expuestos en las consideraciones de este concepto. Esta clasificación, es de exclusiva competencia de los prestadores de los servicios públicos,

quienes deben realizar visitas técnicas a los inmuebles en los que se prestan tales servicios a fin de verificar el uso real que los propietarios o poseedores dan a los mismos.

- No obstante, la clasificación puede modificarse cuando cambian las condiciones de uso del inmueble o cuando el prestador, previa verificación, concluye que la clasificación inicial no corresponde al uso real o a las condiciones técnicas observadas. Para ello, el prestador debe llevar a cabo las visitas técnicas al inmueble y agotar el debido proceso.
- En el evento que el usuario no esté de acuerdo con la clasificación efectuada, podrá acudir al procedimiento de defensa del usuario en sede del prestador, consagrado en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, efectuando la reclamación pertinente e interponiendo los recursos procedentes.

Finalmente, se informa que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

OLGA LUCÍA MORENO GONZÁLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica