

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: RADS

Fecha: FRADS

NT-F-001. V.12

Página 1 de 10

Bogotá, D.C.,

**CONCEPTO SSPD-OJ-2026-080**

Señor  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Ref. Solicitud de concepto<sup>1</sup>**

## **COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020<sup>2</sup>, la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios”.

## **ALCANCE DEL CONCEPTO**

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011<sup>3</sup>, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Radicado

### **TEMA: CLASIFICACIÓN DE INMUEBLES**

Subtema: Cambio de uso – Servicio público domiciliario de acueducto.

<sup>2</sup> “Por la cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

<sup>3</sup> “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

<sup>4</sup> “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.”

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

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

## CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

*“(...) En calidad de usuario del servicio público domiciliario de acueducto en la ciudad de Cúcuta, de manera respetuosa me permito dirigirme a esta Superintendencia, en ejercicio de mis derechos legales y constitucionales, especialmente el consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, desarrollado por la Ley 1755 de 2015, con el fin de solicitar una explicación jurídica, clara y detallada sobre el tipo de uso del servicio de acueducto en un inmueble, ( residencial, comercial, industrial, oficial )*

*En particular, solicito que dicha explicación se realice haciendo énfasis a una correcta interpretación de las decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, en relación a la siguiente eventualidad:*

*" Soy arrendado en un inmueble, no obstante la casa es de 2 pisos, habito en el 2, en el primer piso funcionara una ferretería la cual es del dueño de la vivienda, en la parte de atras del lote se esta construyendo unos apartamentos los cuales cuentan son su respectivo permiso, tanto la ferretería, como mi apartamento y la construccion se surten de un solo medidor.*

*En ocasiones anteriores el recibo de la vivienda llegaba como uso residencial, después de una visita por parte del operador del servicio este cambio a actividad comercial ( asumo que por la ferretería) actualmente el uso volvio a variar, cambiando este a industrial ( asumo que es por la construccion de los apartamentos en la parte de atrás del lote ) es claro la afectación en las decisiones tomadas ya que se realiza un aporte o contribucion por este cambio del tipo de uso del servicio.*

*En ese sentido, solicito muy respetuosamente que esta Superintendencia ilustre cada una de las categorías antes señaladas mediante un ejemplo concreto, que permita evidenciar, desde una perspectiva jurídica y práctica, entendible al ciudadano como se debería de realizar esta modificación (...)"*

## NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994<sup>5</sup>

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

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

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

Resolución CRA 943 de 2021<sup>7</sup>  
Concepto SSPD-OJ-2024-289

## CONSIDERACIONES

Previo al desarrollo del presente concepto es necesario 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 la Superintendencia y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que se emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 introducido por sustitución de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Hecha la anterior aclaración, previo a dar respuesta a las preguntas planteadas se procede a efectuar algunas consideraciones generales que brinden elementos de análisis y orienten la consulta anterior, bajo los siguientes ejes temáticos: (i) Clasificación de los usuarios para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, (ii) cambio de uso

### (i) Clasificación de los usuarios para la prestación de los servicios públicos domiciliarios

De forma inicial es importante tener presente que, la clasificación de los inmuebles en materia de servicios públicos domiciliarios, debe atender al uso dado a estos y a los criterios reglamentarios y regulatorios que en referencia a este tema, se encuentran vigentes, clasificación que debe ser realizada de forma exclusiva por los prestadores de servicios públicos, a través de visitas técnicas a los inmuebles en los que prestan tales servicios, con el propósito de verificar el uso real que los propietarios o poseedores dan a los mismos.

En este sentido, la mencionada clasificación dependerá en gran medida de los resultados que arroje la visita técnica realizada por el prestador, así como de la aplicación de los lineamientos señalados por las comisiones de regulación al respecto.

Así las cosas, y en referencia a la clasificación de los inmuebles para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, en su artículo 2.3.1.1.1 define los diferentes usos que se le pueden dar a estos servicios públicos, de acuerdo con las actividades desarrolladas en el predio. 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.

---

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

**42. Servicio especial.** *Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.*

**43. Servicio industrial.** *Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.*

**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.*

(...)” (Subrayas fuera del texto)

De la lectura de la norma anterior, se observa que, hay diferentes tipos de usuarios para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado: comercial, residencial, especial, industrial y oficial, todos con características específicas, así el **servicio residencial** es el que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas, el **servicio comercial** se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, el **servicio especial** que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud de la empresa y requiere expedición de resolución interna por parte del prestador, el **servicio industrial** que se presta a los predios o inmuebles que desarrollen actividades industriales que corresponden a proceso de transformación de otro orden y finalmente, el **servicio oficial** que se presta a las entidades de carácter oficial, establecimientos públicos que no desarrollen actividades comerciales e industriales de forma permanente, planteles educativos oficiales, hospitales, clínicas, etc., que tengan el mismo carácter; estos cuatro últimos son considerados usuarios no residenciales.

Ahora bien, en referencia a los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas, es de indicar que el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 no señaló ninguna especificación para su facturación, por lo que es necesario acudir a lo dispuesto en la Resolución CRA 943 de 2021, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, que, frente al tema, indica lo siguiente:

**“ARTÍCULO 2.7.2.1. FACTURACIÓN A PEQUEÑOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES O INDUSTRIALES CONEXOS A LAS VIVIENDAS.** Para efectos de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se considerará como residenciales a los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas con una acometida de conexión de acueducto no superior a media pulgada (1/2") (Artículo 3, Parágrafo. Decreto 394 de 1987).” (Subrayas fuera del texto)

Como se observa, la regulación no se refirió expresamente al área que deben tener los pequeños establecimientos comerciales o industriales, para que se les facture el consumo del servicio como usuarios residenciales, como si ocurre en referencia a otros servicios, es decir, no reguló el número de metros cuadrados que deben medir estos locales, sino que en referencia a este tema, determinó que, para que se pueda facturar el consumo con tarifa residencial, deben

cumplir con las siguientes condiciones: (i) estar conexos a las viviendas y (ii) tener una acometida de conexión de acueducto, no superior a media pulgada (1/2).

En este sentido, corresponde al prestador del servicio, al momento de realizar la visita técnica al inmueble para realizar su clasificación, establecer no solo el uso que se da al inmueble, sino adicionalmente, determinar si existe alguna parte del predio u otro inmueble, que guarde conexidad con el inmueble principal, y que a pesar de que su uso sea de naturaleza comercial, cuente con una acometida de conexión para el servicio de acueducto, igual o inferior a media pulgada (1/2), para efectos de que pueda ser clasificado como residencial.

Frente a este tema, en Concepto SSPD-OJ-2024-289 esta Oficina indicó:

*“(...)en lo que refiere a la facturación a pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas, el artículo 2.7.2.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 que fue citado en el concepto transcrito, no se refirió expresamente a la medida del área que deben tener los pequeños establecimientos comerciales o industriales para que se les facture el consumo del servicio como usuarios residenciales, es decir, no reguló el número de metros cuadrados que deben medir estos locales, pues únicamente expresó que para que se les facture el consumo con tarifa residencial, deben: (i) estar conexos a las viviendas y (ii) tener una acometida de conexión de acueducto no superior a media pulgada (1/2). En todo caso, se reitera que corresponde al prestador del servicio, establecer en la visita técnica la clasificación, uso y conexidad con el inmueble conforme los conceptos reglamentarios y regulatorios. (...)”* (Subrayas fuera del texto)

Así se indica que, es necesario que el prestador realice una visita técnica para determinar la clasificación, uso y conexidad con el inmueble, para determinar si el establecimiento comercial o industrial se le facturará el consumo como usuario residencial.

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 adelantar 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:

- Existen diferentes tipos de usuarios para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado: comercial, residencial, especial, industrial y oficial, todos con características específicas, así:

**Servicio residencial** es el que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

**Servicio comercial** se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales.

**Servicio especial** que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud de la empresa y requiere expedición de resolución interna por parte del prestador.

**Servicio industrial** que se presta a los predios o inmuebles que desarrollen actividades industriales que corresponden a proceso de transformación de otro orden.

**servicio oficial** que se presta a las entidades de carácter oficial, establecimientos públicos que no desarrollen actividades comerciales e industriales de forma permanente, planteles educativos oficiales, hospitales, clínicas, etc., que tengan el mismo carácter; estos cuatro últimos son considerados usuarios no residenciales.

- Ahora, en referencia a los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas, es de indicar que el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 no señaló ninguna especificación para su facturación, por su parte, la regulación (artículo 2.7.2.1 de la R. CRA 943 de 2021) no se refirió expresamente al área que deben tener los pequeños establecimientos comerciales o industriales, para que se les facture el consumo del servicio como usuarios residenciales, como si ocurre en referencia a otros servicios, es decir, no reguló el número de metros cuadrados que deben medir estos locales, sino que en referencia a este tema, determinó que, para que se pueda facturar el consumo con tarifa residencial, deben cumplir con las siguientes condiciones: (i) estar conexos a las viviendas y (ii) tener una acometida de conexión de acueducto, no superior a media pulgada (1/2).
- En este sentido, corresponde al prestador del servicio, al momento de realizar la visita técnica al inmueble para realizar su clasificación, establecer no solo el uso que se da al inmueble, sino adicionalmente, determinar si existe alguna parte del predio u otro inmueble, que guarde conexidad con el inmueble principal, y que a pesar de que su uso sea de naturaleza comercial, cuente con una acometida de conexión para el servicio de acueducto, igual o inferior a media pulgada (1/2), para efectos de que pueda ser clasificado como residencial.
- 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.

- Así las cosas, 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, atendiendo para ello el procedimiento previsto en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
- Adicionalmente, 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.
- Se reitera que la clasificación de los inmuebles para efectos del cobro de los servicios públicos domiciliarios, es un trámite que se encuentra a cargo del prestador, sin que el cambio de la misma sea facultativo, sino que debe obedecer a las situaciones que determinan dichos cambios, como, por ejemplo, cuando deja de ser residencial y cambia a comercial, o cuando el volumen de los residuos en el caso del servicio de aseo, aumenta o disminuye.
- En ese sentido, 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 antes mencionado.

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

Cordialmente

**MARIA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)