



## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

### **CONCEPTO 358 DE 2020**

(junio 4)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

**CONCEPTO SSPD-OJ-2020-358**

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

#### **COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002<sup>ii</sup>, la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas a 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>vi</sup>, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>vii</sup>.

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:

“...”Un usuario presenta Queja por Alto consumo en el mes de Enero 2020 donde su lectura, paso de tener un promedio de 38mt a 286 mt, al predio se le han realizado varias órdenes de trabajo, donde en una primera visita se encontraba medidor trabado con consumo de 1m lo cual se solucionó en años anteriores, el medidor venía presentando consumos normales, luego para este año en el mes de enero se realizó otra orden de

trabajo por alto consumo donde se evidencio medidor en malas condiciones según indica la orden de trabajo se aconsejaba cambio por presentar fugas, pero en la orden no se especifica en qué parte se presentaba dicha fuga, adicional que no se pudo verificar instalaciones internas porque no fue posible la comunicación con el usuario. El usuario presenta reclamación solicitando reliquidación de la factura del mes de enero que aparece con consumo de 286mts y por un valor de \$ 817700 a un valor promedio de los mts. que venía consumiendo. De acuerdo a lo expuesto anteriormente me permito solicitar se me oriente toda vez que es indispensable verificar que la entidad esté aplicando los procedimientos correctos para estos casos."

## NORMATIVA Y DOCTRINA APPLICABLE

Leyes 142 de 1994<sup>[5]</sup>

Concepto SSPD- OAJ- 2014-178<sup>[6]</sup>

## CONSIDERACIONES

Para dar respuesta a la consulta planteado, esta Oficina procede a ratificar lo señalado en el concepto SSPD N° 2014-0468, en el cual se indicó:

"Efectuadas las anteriores precisiones, se responderá de manera general la consulta relacionada con las desviaciones significativas siendo pertinente ratificar lo manifestado por esta Oficina Asesora Jurídica en el concepto SSPD- OAJ-2014-178, en los siguientes términos:

"(...) 1. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.

Esta Oficina Asesora Jurídica en el Concepto Jurídico SSPD-OJU-2009-03 ha indicado, en relación con las desviaciones significativas, lo siguiente:

### **"4. REVISIÓN PREVIA Y DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.**

El artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dispone que al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y que mientras se establece la causa, la factura se haga con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclare la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Uno de los propósitos de esta norma es proteger a los usuarios con el fin que el cobro, corresponda a lo efectivamente consumido...

(...) La Ley 142 no establece parámetros sobre qué debe entenderse por desviación significativa, pero éstos han sido fijados en algunos casos por la regulación de cada sector."

De otra parte, es importante tener en cuenta lo señalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en la Resolución CRA 151 de 2001, artículo 1.3.20.6, quien ha determinado los porcentajes de desviación significativa para los servicios de acueducto y alcantarillado así: "Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);

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

De lo anteriormente expuesto, se tiene: (i) que es obligación de las empresas de servicios públicos domiciliarios practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran, con el fin de establecer el sitio y las causas que originaron la fuga detectada en la revisión previa, (ii) que por desviación significativa para los servicios de acueducto y alcantarillado debe entenderse el aumento o reducción en los consumos, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis meses si la facturación es mensual, en los porcentajes establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y (iii) que una vez aclarada la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso."

De conformidad con lo expuesto, es dable colegir que será la investigación que se realice por parte del prestador frente al alto consumo, la que determinará la causa del mismo. Dicha investigación comprende las visitas que realice el prestador para determinar, conforme a ello, el valor que a través de la factura se cobrará al suscriptor o usuario del servicio.

De esta forma, tal y como expresamente lo determina la norma, mientras se establece la causa a través de la investigación pertinente, el cobro del consumo deberá realizarse dando aplicación estricta a lo dispuesto por el artículo 149 de la ley 142 de 1994 en consonancia con el artículo 146<sup>71</sup> ibídem.

## **CONCLUSIONES**

De acuerdo con las consideraciones expuestas, es preciso concluir que los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores y mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores, o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual y una vez se aclare la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso, de conformidad a lo consagrado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, en armonía con lo previsto en el artículo 146 ibídem.

No obstante, deberá considerarse a su vez lo establecido en los artículos 152 y 154 ibídem, los cuales señalan que es de la esencia del contrato que el suscriptor o usuario pueda presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. En consecuencia, podrá el suscriptor o usuario, contra los actos de: (i) negativa del contrato, (ii) suspensión, (iii) terminación, (iv) corte y (v) facturación, presentar el recurso de reposición ante la empresa y el de apelación ante esta Superintendencia.

En esta línea, el citado artículo 154 señala además que, contra los actos que resuelvan las reclamaciones de facturación, el recurso de reposición deberá ser interpuesto dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocer la decisión. De igual forma, no procederán reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por los prestadores de servicios públicos.

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/?q=normativa>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

**ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>

1. Radicado 20205290448122

TEMA: INVESTIGACIÓN POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

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

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

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

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

6. Tema: Investigación por Desviaciones Significativas

7. ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

***Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.***