



## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

### **CONCEPTO 658 DE 2021**

(septiembre 6)

#### **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>.

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:

"(...) Buenos días señores superintendencia de servicios públicos

La presente es para solicitarles información respecto a que en que normativa jurídica, está establecido que las empresas prestadoras de la recolección servicio de aseo, deben cobrar una tarifa especial cuando un inmueble se encuentre desocupado.

Mi inquietud la hago en razón a que tengo un inmueble en un conjunto en la ciudad de (...), y debido a la pandemia y situaciones familiares, llevo un año sin poder ir a la vivienda. Pero en el recibo del servicio de agua me viene facturando el servicio de aseo normalmente, una tarifa de (\$...).

Les agradezco su valiosa información con el fin de poder elevar mi reclamación a la empresa prestadora del servicio de aseo. (...)" (SIC)

## **NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

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

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

Resolución CRA 720 de 2015<sup>[7]</sup>

Resolución CRA 853 de 2018<sup>[8]</sup>

## **CONSIDERACIONES**

Con el fin de emitir un concepto de carácter general, es necesario aclarar que en sede de consulta no es posible emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia, además no tienen carácter obligatorio ni vinculante, ya que se emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución, por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

En claro lo anterior, a fin de brindar una ilustración sobre el tema consultado, es preciso remitirse al numeral 22 del artículo 2.3.2.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, que define el concepto de inmueble desocupado así:

"Artículo 2.3.2.1.1. Definiciones. Adóptense las siguientes definiciones:

(...)

22. Inmueble desocupado. Son aquellos inmuebles que, a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole. (...)"

A su turno, la regulación señala una tarifa especial para el servicio público domiciliario de aseo cuando se acredite la situación de inmuebles desocupados, contenida en las Resoluciones CRA 720 de 2015 y CRA 853 de 2018, emitidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA. Concretamente, el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015, dispone lo siguiente:

"**Artículo 45. Inmuebles desocupados.** A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor establecida en el artículo 39 de la presente resolución, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables: (TRNA<sub>u,z</sub>=0, TRA=0, TRRA=0).

**Parágrafo.** Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.

- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo.

La persona prestadora del servicio público de aseo podrá dar aplicación, de oficio, a la tarifa definida en el presente artículo” (Subraya fuera de texto)

Es preciso señalar que, la citada disposición aplica respecto de personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de cinco mil (5.000) suscriptores en áreas urbanas.

Ahora bien, en el caso de personas prestadoras del servicio público de aseo, en municipios de hasta cinco mil (5.000) suscriptores, aplica lo dispuesto en el artículo 172 de la Resolución CRA 853 de 2018, al siguiente tenor:

**“Artículo 172. Inmuebles desocupados.** A los inmuebles que acrediten estar desocupados se les aplicará la tarifa final por suscriptor, considerando una cantidad correspondiente de toneladas presentadas para recolección igual a cero en las siguientes variables:

- a. Toneladas de Residuos sólidos no Aprovechables por suscriptor (TRN) = 0
- b. Toneladas de Residuos efectivamente aprovechables por suscriptor (TRA) = 0

**Parágrafo.** Para ser objeto de la aplicación de las disposiciones señaladas en el presente artículo, será necesario acreditar ante la persona prestadora del servicio la desocupación del inmueble, para lo cual el solicitante deberá presentar a la persona prestadora al menos uno (1) de los siguientes documentos:

- i. Factura del último período del servicio público domiciliario de acueducto, en la que se pueda establecer que no se presentó consumo de agua potable.
- ii. Factura del último período del servicio público domiciliario de energía, en la que conste un consumo inferior o igual a cincuenta (50) kilowatts/hora-mes.
- iii. Acta de la inspección ocular al inmueble por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo, en la que conste la desocupación del predio.
- iv. Carta de aceptación de la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto de la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

Una vez acreditada la desocupación del inmueble conforme a lo previsto anteriormente, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá tomar todas las medidas necesarias para que el suscriptor cancele

únicamente el valor correspondiente a la tarifa del inmueble desocupado, de conformidad con la fórmula de cálculo que se fija en la presente resolución.

La acreditación de la desocupación del inmueble tendrá una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la persona prestadora del servicio público de aseo" (Subraya fuera de texto)

Bajo el contexto de las normas transcritas, es dable colegir que la acreditación de inmueble desocupado para el servicio de aseo tiene una vigencia de tres (3) meses, sin perjuicio de que se logre demostrar ante el prestador, nuevamente por un término de tres (3) meses, que la situación de desocupación se mantiene posteriormente.

Ahora bien, esta tarifa especial, señalada expresamente por el regulador, se otorga porque el inmueble desocupado no genera residuos sólidos; sin embargo, el servicio de aseo se compone de otras actividades que el prestador continúa realizando, con independencia de la ocupación o no del inmueble, tales como el corte de césped y poda de árboles en las vías y áreas públicas y el barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

En efecto, el artículo 2.3.2.2.1.13 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 señala las actividades propias del servicio público domiciliario de aseo, de la siguiente forma:

"Artículo 2.3.2.2.1.13. Actividades del servicio público de aseo. Para efectos de este capítulo se consideran como actividades del servicio público de aseo, las siguientes:

1. Recolección.
2. Transporte.
3. Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.
4. Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas.
5. Transferencia.
6. Tratamiento.
7. Aprovechamiento.
8. Disposición final.
9. Lavado de áreas públicas."

Por otra parte, es importante advertir que, ante situaciones de inconformidad de un usuario frente a las facturas que les son remitidas, por considerar que existen cobros injustificados en los que haya incurrido el prestador por ejemplo por duplicidad de consumos, éste puede acudir de forma directa ante el prestador para presentar las peticiones o reclamaciones que correspondan, con el propósito de objetar aquellos valores con los que no está de acuerdo o, las actuaciones de facturación que hayan sido desarrolladas por el respectivo prestador, de conformidad con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

Si la respuesta ofrecida por el prestador no es favorable a las peticiones del usuario, se podrán presentar los recursos correspondientes para que el prestador revise ciertas decisiones, de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual dispone lo siguiente:

**"ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.**

**Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.**

**No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.**

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. **La apelación se presentará ante la superintendencia**". (Negrilla fuera del texto)

A partir de la norma citada, los recursos que proceden contra las decisiones de quienes prestan servicios públicos domiciliarios son: el de reposición en sede del prestador, el de apelación ante la Superintendencia y el de queja ante esta misma, cuando quiera que el de apelación haya sido negado por quien debería resolver el mencionado recurso de reposición. Cabe anotar que, los recursos de reposición y apelación deben presentarse ante los prestadores de servicios públicos, de manera que estos puedan resolver el primero; y a continuación, remitir lo actuado para que la Superintendencia asuma conocimiento del segundo.

En este sentido, si bien los prestadores deben re-facturar los valores que hayan cobrado de manera indebida a sus usuarios, la vía para lograr tal reliquidación y devolución, si es del caso, es a través de la presentación del correspondiente reclamo contra facturas con no más de cinco (5) meses de haber sido expedidas y los recursos contra el acto que resuelva tal reclamación deberá ser interpuesto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se notifique la correspondiente decisión.

Por último, es importante señalar que, una vez presentada una petición, queja, reclamo o recurso y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, el prestador tendrá quince (15) días hábiles para responder de fondo a la petición y cinco (5) días hábiles más para iniciar el trámite de notificación de la respuesta, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 67 al 69 de la Ley 1437 de 2011, so pena de la configuración de un silencio administrativo positivo y de incurrir en una violación del régimen de los servicios públicos domiciliarios.

## **CONCLUSIONES**

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- El propietario, suscriptor o usuario de un inmueble desocupado puede solicitar al prestador la aplicación de la tarifa especial prevista en el artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015 o en el artículo 172 de la Resolución CRA 853 de 2018 según el caso.
- Para la aplicación de dicha tarifa se debe: i) realizar la solicitud al prestador y ii) acreditar la desocupación del inmueble con al menos uno de los documentos señalados en el parágrafo del artículo 45 de la Resolución CRA 720 de 2015, transcrito en la parte considerativa.

- La acreditación de la desocupación del inmueble tiene una vigencia de tres (3) meses, al cabo de los cuales, de continuar la situación de desocupación, deberá presentarse nuevamente la documentación requerida con el lleno de los requisitos mencionados y de manera sucesiva hasta que sea necesario.

- La aplicación de la tarifa especial del servicio público domiciliario de aseo a inmuebles desocupados no implica la exoneración en el pago del servicio, toda vez que existen actividades comprendidas dentro del mismo (tales como: el corte de césped y poda de árboles en las vías y áreas públicas y el barrido y limpieza de vías y áreas públicas); que se siguen prestando, con independencia de la ocupación o no del inmueble, y que deben ser remuneradas al prestador.

- En los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994 se previó que, ante situaciones de inconformidad de un usuario frente a las facturas que les son remitidas, éste puede acudir de forma directa ante el prestador, presentando las peticiones o reclamaciones que correspondan, respecto de los valores con los que no está de acuerdo. Las reclamaciones presentadas no pueden referirse facturas que hayan sido expedidas con más de cinco (5) meses de diferencia al momento en que se presenta la solicitud. Una vez resuelta la reclamación, se podrán presentar los recursos de reposición en sede del prestador, y apelación ante la Superintendencia, dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se tuvo conocimiento de la correspondiente decisión.

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/consulta-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: 20215291817362

Tema: COBRO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO A INMUEBLES DESOCUPADOS.

Subtema: Régimen Aplicable.

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

7. "Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones"

8. "Por la cual se establece el régimen tarifario y metodología tarifaria aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores y se dictan otras disposiciones"

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