



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 245 DE 2023

(abril 26)

Bogotá, D.C.,

Ref. Solicitud de concepto^[1]

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020^[2], 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^[3], sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^[4].

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

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relativas a la reparación de la acometida de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por lo que éstas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Decreto Único Reglamentario 1077 del 2015^[6]

Resolución CRA 943 de 2021^[7]

CONSIDERACIONES

Previo a emitir un pronunciamiento sobre la consulta formulada, es necesario reiterar que, a través de la instancia consultiva, no es posible que esta Oficina se pronuncie sobre situaciones de carácter particular y concreto, motivo por el cual, se procederá a emitir un concepto de carácter general, sin que el mismo comprometa la responsabilidad de la Superintendencia o tenga carácter obligatorio o vinculante, ya que se emite conforme lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Claro lo anterior, es necesario remitirse al artículo 14 de la Ley 142 de 1994, que consagra algunas definiciones directamente relacionadas con los servicios públicos domiciliarios, dentro de las cuales se destacan las siguientes:

“ARTÍCULO 14. DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar esta Ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

14.1. ACOMETIDA. Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

(...)

14.16. RED INTERNA. Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

14.17. RED LOCAL. Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se registrará por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta Ley”.

Como complemento de las anteriores definiciones, en punto a la reposición y mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado, conviene tener en cuenta lo señalado en los numerales 5, 6, 7, 8, 10, 11, 27 y 28 del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 los cuales señalan lo siguiente:

“Artículo 2.3.1.1.1. Definiciones. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:

(...)

5. Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto. *Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.*

6. Red matriz o red primaria de acueducto. *Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que conducen el agua potable desde las plantas de tratamiento o tanques hasta las redes de distribución local o secundaria.*

Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo del prestador del servicio quien deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos.

7. Red matriz o red primaria de alcantarillado. *Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos que reciben el agua procedente de las redes secundarias o locales y las transporta hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final.*

Su diseño, construcción y mantenimiento estará a cargo de la empresa prestadora del servicio, la cual deberá recuperar su inversión a través de tarifas de servicios públicos.

8. Red secundaria o red local de alcantarillado. *Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles y llega hasta la red matriz o primaria de alcantarillado. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.*

(...)

10. Acometida de acueducto. *Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.*

11. Acometida de alcantarillado. *Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.*

(...)

27. Instalación interna de acueducto del inmueble. *Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.*

28. Instalaciones internas de alcantarillado del inmueble. *Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.*

En consecuencia, para entender la reglamentación sobre la responsabilidad de la reposición y mantenimiento de las redes que sirven para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado es necesario tener claro en qué consiste cada una de ellas. De acuerdo con las definiciones citadas, la infraestructura para la prestación de dichos servicios se puede resumir así:

1. Red matriz o red primaria de acueducto, cuyo diseño, construcción y mantenimiento está a cargo de prestadores de servicios públicos domiciliarios, con cargo a tarifas.
2. Red secundaria o red local de acueducto, cuyo diseño y construcción corresponde a los urbanizadores, mientras esté vigente la licencia urbanística o su revalidación, y a los prestadores una vez las hayan recibido.
3. Red matriz o red primaria de alcantarillado, cuyo diseño, construcción y mantenimiento está a cargo de prestadores de servicios públicos domiciliarios, con cargo a tarifas.
4. Red secundaria o red local de alcantarillado, cuyo diseño y construcción corresponde a los urbanizadores, mientras esté vigente la licencia urbanística o su revalidación, y a los prestadores una vez las hayan recibido
5. Acometidas e instalaciones internas, serán responsabilidad del usuario o suscriptor.

En consonancia con la normativa anterior, el artículo 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 señala lo siguiente:

“Artículo 2.3.1.3.2.4.18 Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Parágrafo. *Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.”* (Subraya fuera de texto original)

En esa medida, serán los suscriptores o usuarios los responsables de la reposición y mantenimiento de las instalaciones internas, actividades que podrán ser exigidas por el prestador del servicio público domiciliario, para la adecuada prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. En todo caso, los usuarios podrán elegir libremente el proveedor que se encargue de realizar dichas actividades, con fundamento en el numeral 9.2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, que dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. *<Aparte entre paréntesis cuadrados [...] adicionado mediante FE DE ERRATAS. El texto corregido es el siguiente:> Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a]: (...)*

9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.”

No obstante lo anterior, es pertinente distinguir la responsabilidad frente al mantenimiento de las redes públicas contenida en el artículo 2.3.1.3.2.4.19 ibidem, así:

“ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.19. Mantenimiento de las redes públicas. *La entidad prestadora de los servicios públicos está en la obligación de hacer el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado. Así mismo deberá contar con un archivo referente a la fecha de construcción de las redes, especificaciones técnicas y demás información necesaria para el mantenimiento y reposición de la misma.*

En ese orden de ideas, el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad del prestador de servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, quien, en resumen, estará a cargo del mantenimiento de las redes primarias, redes secundarias y en general de las redes públicas del servicio.

Ahora bien, en cuanto a las revisiones técnicas para el servicio de acueducto y alcantarillado, el artículo 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, señala lo siguiente:

“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.

En este sentido, la potestad legal otorgada a los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, los faculta para realizar, entre otras actividades, visitas técnicas con el propósito de verificar el estado de las redes de prestación del servicio, así como las demás actividades que les permitan detectar las anomalías de inmueble y evitar un perjuicio mayor a los usuarios, en lo que tiene que ver con la continuidad y calidad del servicio.

La disposición citada consagró unas obligaciones del prestador del servicio público domiciliario a la hora de adelantar las visitas técnicas de inspección y verificación del estado de redes, en esa medida, corresponde a los prestadores de estos servicios establecer -en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos- el procedimiento para llevarlas a cabo. Dicho procedimiento debe apegarse a las garantías del debido proceso, defensa y derecho de contradicción de los suscriptores o usuarios.

En otras palabras, si bien no existe un procedimiento establecido expresamente para adelantar las visitas técnicas de inspección y verificación del estado de redes, corresponde a los prestadores de estos servicios, seguir las disposiciones reglamentarias y establecer en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, el procedimiento para llevarlas a cabo, el cual, debe apegarse a las garantías del debido proceso, defensa y derecho de contradicción de los suscriptores o usuarios.

Ahora bien, con respecto a las fugas de agua, el inciso tercero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 señala lo siguiente:

“Artículo 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.

(...)

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. (subrayado fuera de texto).

Así las cosas, según el régimen de los servicios públicos domiciliarios el usuario tendrá dos (2) meses para remedir las fugas de agua al interior del inmueble; sin embargo, la regulación no contempló un plazo para remedir las fugas que afecten la movilidad, propiedad y terceros, por lo tanto, se deberá atender las disposiciones del contrato de condiciones uniformes frente a la materia.

Por último, en relación con las visitas de las conexiones domiciliarias de acueducto y alcantarillado, el artículo 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021, establece lo siguiente:

“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.”

En esa medida, de acuerdo con el inciso segundo de la norma citada, el prestador deberá informar con una antelación de tres (3) días hábiles la fecha y la hora en la que realizará cualquier visita de carácter técnico.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se procede a responder las preguntas formuladas:

“1. Ya se han realizado actividades exploratorias, porque no hay manera de saber sin excavar si el daño es en el tubo o en la acometida, de manera urgente se debió reparar la acometida para evitar un daño mayor, estas reparaciones se deben cobrar al propietario de la acometida. Como considera la superservicios que debe ser este proceso para informar al suscriptor y poder cobrar los valores en los que esta incurriendo la empresa para reparar el daño de esta acometida y además si algunas actividades ya se han realizado previo a su autorización? O se refiere la norma a otro tipo de acciones cuando dice: “no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos, ”como la conexión de otros predios a esas acometidas o

acciones similares? Pero al necesitar reparar de manera urgente, puede hacer disposición de la conexión sin previa autorización del propietario, o aun, sin previo aviso? Es importante mencionar que en algunas oportunidades, no se ubica al suscriptor o algún usuario del inmueble y se debe proceder a realizar intervenciones.”

De acuerdo con el artículo 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, los usuarios o suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado deberán mantener en buen estado las instalaciones internas que sirven para una adecuada prestación del servicio.

Para tal efecto, los prestadores del servicio público podrán revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estimen necesarias para la correcta utilización del servicio; no obstante, en ejercicio del derecho de la libre elección del proveedor de los bienes necesarios para la prestación del servicio, los usuarios o suscriptores podrán elegir el proveedor que realice dichas reparaciones, de conformidad con el numeral 9.2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994.

Bajo ese entendido, si el prestador del servicio ofrece dichos servicios deberá pactar con el usuario o suscriptor el valor y la forma de pago de los servicios ofrecidos, además, deberá seguir la reglamentación sobre la materia y seguir el procedimiento contemplado en el contrato de condiciones uniformes. Por lo tanto, escapa de la órbita competencial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios establecer procedimiento, forma de pago y monto de dichos servicios, ya que dichos aspectos quedan sujetos a la voluntad y autonomía de las partes contratantes.

“2. Si por el contrario la respuesta es que independientemente del daño, la empresa debe informar al suscriptor o propietario de la acometida, así se pierda agua, así exista el riesgo de afectar la movilidad, la propiedad, de desmejorar la calidad del agua potable, cuantos días deben darse al suscriptor o propietario de la acometida o conexión para que realice la reparación a su costo? Y si no lo realiza en estos días, se podrá hacer de oficio a costa del suscriptor?”

De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el usuario tendrá dos (2) meses para remediar las fugas de agua al interior del inmueble; no obstante, la regulación no contempló plazo distinto al señalado para remediar las fugas que afecten la movilidad, propiedad y terceros. En dicho escenario se deberá atender las disposiciones particulares del contrato de condiciones uniformes frente a la materia y, en todo caso, tener presente el término previsto en la norma ya mencionada.

“3. Se puede cobrar al suscriptor la interventoría de revisar que las obras queden bien hechas? O las obras previas a encontrar la fuga, como las excavaciones?”

4. La respuesta agradecería que se diera pensado en los dos servicios; es decir, acueducto y alcantarillado.”

La remuneración asociada a las reparaciones de las instalaciones internas, las cuales están a cargo del usuario, según el artículo 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, deberá acordarse entre las partes, en tanto este representa un costo no previsto por el prestador y debe ser cubierto por el usuario y/o suscriptor. Lo anterior, toda vez que son aspectos que no están regulados por el régimen tarifario de los servicios públicos domiciliarios y, se reitera, que se podrán contratar estos servicios con un tercero calificado que no sea el prestador.

“5. Puede el prestador intervenir una acometida o conexión cuando considere que lo realiza para prevenir un daño mayor y cobrarlo al suscriptor o al propietario del inmueble, aunque no cuente con su autorización ni se haya podido realizar una notificación previa?”

Para el caso de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, el artículo 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021 establece que el prestador deberá informar al usuario, con una antelación de tres (3) días hábiles, la fecha y la hora en la que realizará cualquier visita de carácter técnico.

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,

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ

JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>.

1. Radicado 20235291024692

TEMA: REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS

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 medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”.*
7. *“Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones”.*

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