



## SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

### CONCEPTO 253 DE 2023

(mayo 2)

Bogotá, D.C.,

**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:

*“Respetados señores, buenos señores les escribo respecto a que hace aproximadamente tres (3) años no recibimos una gota de agua de la (...), en mi finca ubicada en el municipio de (...). El derecho del punto fue adquirido hace más de siete (7) años y pagado en su totalidad Actualmente llega una factura que pago cumplidamente a pesar de no recibir el servicio.*

*Debo seguir pagando por un servicio que no recibo cual es la ley, decreto u otra que puedo apelar para dejar de pagar sin que me genere intereses por el no pago ni tampoco renunciar al punto de agua adquirido.”*

## **NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

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

## **CONSIDERACIONES**

Previo a emitir un pronunciamiento sobre la consulta formulada, es necesario reiterar que a través de la instancia consultiva no es procedente 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.

Con el fin de brindar una ilustración sobre la materia consultada, a continuación, se hará referencia de manera general a los siguientes ejes temáticos: (i) cobros no autorizados por servicios no prestados; y (ii) devolución de los cobros no autorizados en el servicio público de acueducto.

### **i) Cobros no autorizados por servicios no prestados.**

Para iniciar, es preciso traer a colación el artículo 90 de la Ley 1994 el cual establece los elementos de la formulas tarifarias. Veamos:

*“ARTÍCULO 90. ELEMENTOS DE LAS FORMULAS DE TARIFAS. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:*

*90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;*

*90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

*Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.*

*90.3. Un cargo por aportes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansión de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales.*

*El cobro de estos cargos en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio.*

*Las comisiones de regulación siempre podrán diseñar y hacer públicas diversas opciones tarifarias que tomen en cuenta diseños óptimos de tarifas. Cualquier usuario podrá exigir la aplicación de una de estas opciones, si asume los costos de los equipos de medición necesarios.”* (subraya fuera del texto)

De acuerdo al artículo citado existen tres tipos de cargos: (i) el cargo por unidad de consumo, el cual refleja la estructura de los costos económicos de acuerdo con el nivel de consumo y la demanda por servicio; (ii) el

cargo fijo que corresponde a los costos económicos involucrado en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independiente del nivel del uso; y (iii) aporte de conexión, el cual cubre los costos que surjan de la conexión del usuario al servicio o cuando sean necesaria la recuperación de las inversiones de infraestructura.

Los referidos cargos serán cobrados siempre y cuando el suscriptor o el usuario tengan disponible el servicio público domiciliario, de ahí que los prestadores de los referidos servicios no pueden cobrar servicios no prestados. Así lo señala el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 en los siguientes términos:

*“ARTÍCULO 148. REQUISITOS DE LAS FACTURAS. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.*

*En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.”* (subraya fuera del texto)

En ese orden de ideas, se entenderá por servicios no prestados aquellos que no fueron realizados por el prestador ni recibidos por el usuario. De acuerdo con la disposición citada, los prestadores de servicios públicos domiciliarios no pueden cobrar servicios no prestados, de tal suerte que, aun cuando no se haya prestado un servicio y este se cobre, el usuario puede ejercer su defensa en sede del prestador, tal como se explicará más adelante.

Ahora bien, concretamente para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, el artículo 1.8.3.1. de la Resolución CRA 943 de 2021, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, establece las causales de los cobros no autorizados, en los siguientes términos:

*“Artículo **1.8.3.1. Causales e identificación de los cobros no autorizados.** El presente Título tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.*

**1.1. Causales de la devolución.** *Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.*

*Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.*

**1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recalculation del cobro.** *Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general.*

*Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya*

presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

Para estos efectos, identificados los cobros no autorizados la persona prestadora deberá atender lo siguiente:

i) En el caso de cobros no autorizados motivados en la factura por servicios no prestados, cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos, el monto a devolver será la diferencia entre lo efectivamente pagado de la factura cobrada y el valor de la factura correctamente liquidada para el estrato o sector al que pertenece el suscriptor o usuario, los intereses según sea el caso de acuerdo con los criterios previstos en el presente título, así como los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar.

ii) En el caso de cobros no autorizados motivados por errores en la aplicación de la metodología tarifaria, el monto a devolver será la diferencia que resulte de aplicar la tarifa correctamente liquidada conforme a lo dispuesto en la regulación tarifaria vigente, frente a lo efectivamente pagado por el suscriptor y/o usuario de la factura cobrada por la persona prestadora, los intereses según sea el caso de acuerdo con los criterios previstos en el presente título, así como los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar durante el tiempo en que ocurrió el cobro no autorizado.

La identificación de errores en la determinación de las tarifas, no causará la suspensión de la facturación del servicio público correspondiente. (Resolución CRA 294 de 2004, art. 1) (modificado por Resolución CRA 659 de 2013, art. 1)". (Subrayas fuera del texto)

De lo anterior se colige que, efectivamente los cobros no autorizados pueden tener su origen en diversas circunstancias, entre ellas, por servicios no prestados<sup>61</sup>, los cuales pueden ser identificados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control; por el prestador del servicio; o por el usuario del servicio.

## ii) Devolución de los cobros no autorizados en el servicio público de acueducto.

### - Procedimiento de devolución por vía general.

En referencia al procedimiento de devolución por vía general, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, el artículo 1.8.3.2. de la Resolución CRA 943 de 2021, dispone lo siguiente:

**“Artículo 1.8.3.2. De la devolución de los cobros no autorizados. La devolución que deba hacerse por vía general solo es procedente cuando se ha efectuado un cobro no autorizado y ha existido pago total o parcial por parte del propietario, suscriptor o usuario.**

Se está en presencia de una devolución por vía general, cuando dos o más propietarios, suscriptores o usuarios hayan efectuado el pago del cobro no autorizado, por lo que la persona prestadora deberá devolver la totalidad de los cobros no autorizados a las cuentas contrato o denominación análoga de donde se haya originado el pago, existentes al momento de la liquidación del monto a devolver, con que se identifique al propietario, suscriptor o usuario en la facturación.

En el evento anterior, si la cuenta contrato o denominación análoga de la facturación de donde se originó el pago del cobro no autorizado no existiere al momento de la liquidación del monto a devolver, ello no será óbice para que el titular de la misma pueda obtener el pago correspondiente por las vías legales y judiciales pertinentes.

Por mandato legal, el propietario, suscriptor o usuario son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Por lo tanto, para los efectos de la devolución por vía general, el pago a uno de ellos es válido y extingue la obligación en cabeza de la persona prestadora frente a los demás.

*Entratándose de una petición en interés general en la que formula una queja o denuncia por un cobro no autorizado que afecta a dos o más propietarios, suscriptores o usuarios, presentada ante la persona prestadora en virtud de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 o la que la modifique, sustituya o aclare, se tramitará conforme a lo previsto en dicha normatividad y esta deberá contener los elementos del artículo 16 ídem. La persona prestadora, no podrá solicitar requisitos o documentos adicionales a los previstos en la Ley para efectos del trámite de la petición.*

*Si se trata de una actuación adelantada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se hará conforme a las normas previstas en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.*

*Para los efectos de la devolución por cobros no autorizados, la persona prestadora efectuará el cálculo de capital e intereses, observando para ello lo previsto en el artículo 1.8.3.3. de la presente resolución.*

*Es obligación de las personas prestadoras mantener actualizado su catastro de usuarios y conservar la información histórica de la facturación de los servicios públicos a su cargo, así como de los pagos recibidos”. (Subrayas fuera del texto)*

*Conforme con lo indicado, es procedente la devolución de los cobros no autorizados por vía general, cuando dos o más usuarios, suscriptores o propietarios hayan efectuado el pago de conceptos no autorizados, tal como lo dispone el artículo 1.8.3.2 de la Resolución CRA 943 de 2021.*

*Por su parte, el cálculo de la devolución se hará de oficio o por orden de la Superservicios, mientras que el reintegro deberá corresponder a los valores pagados durante todo el período en el que se efectuó el cobro no autorizado, ya que así lo dispone el mencionado artículo 1.8.3.1. al indicar que “la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas”.*

**- Procedimiento de devolución por vía particular.**

*Adicional a lo anterior, es factible que la devolución de cobros no autorizados se realice por vía particular, atendiendo para ello el procedimiento de defensa del usuario en sede de la empresa, contemplado en los artículos 153 y siguientes de la Ley 142 de 1994, tal como se indica en el Concepto Unificado 40 de 4022. Veamos:*

***“(…) 2.3. Devolución de dineros por la vía particular en ejercicio de la defensa del usuario en sede de la empresa y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.***

*Ante situaciones de inconformidad de un usuario frente a las facturas de cobro de servicios públicos que les son remitidas, este puede acudir de forma directa ante el prestador, efectuando las peticiones o reclamaciones que considere pertinentes, respecto de los valores con los que no está de acuerdo, o frente a las actuaciones de facturación que hayan sido desarrolladas por el respectivo prestador.*

*De conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, una vez resuelta la petición de fondo dentro del término legal, esto es, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de su presentación, el usuario tendrá acceso a los recursos previstos en el artículo 154 íbidem, que son un medio de impugnación, a través del cual puede manifestar su oposición o desacuerdo frente a las decisiones del prestador que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato, solicitando que esas decisiones sean revisadas, modificadas o revocadas por el mismo prestador en primera instancia, o por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en segunda instancia.*

*En este sentido, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala que el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato y, a renglón seguido, indica que “contra los actos de negativa del contrato, suspensión,*

terminación, corte y facturación que realice la empresa, procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la ley”, lo que en otras palabras significa, que los recursos procedentes contra las decisiones referidas, son el de reposición en sede del prestador y los de apelación y queja ante la Superservicios, este último cuando quiera que el de apelación haya sido negado por quien debería resolver la primera instancia.

(...)

Entonces, si un usuario considera que se le han hecho cobros no autorizados, la reclamación deberá versar sobre las facturas con las que no esté de acuerdo, y una vez resueltas tales reclamaciones, podrá interponer contra el acto respectivo y dentro de los plazos previstos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, tanto el recurso de reposición para que lo resuelva el prestador, como el subsidiario de apelación, que lo debe resolver la Superservicios, a través de la Dirección Territorial correspondiente tal como lo establece el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020[9].

En caso de que el prestador niegue el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de queja directamente ante esta Superintendencia, cuyo único propósito es el de analizar si el recurso de apelación fue bien o mal negado.

(...)

A diferencia de lo que sucede con el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG no se ha ocupado de regular el procedimiento y demás aspectos relacionados con la devolución de cobros no autorizados por vía general, esto es, por situaciones que afectan a dos o más usuarios de estos servicios. Sin embargo, esto no es obstáculo para que los prestadores realicen las devoluciones oficiosamente cuando detecten el cobro de conceptos no autorizados ni para que la Superservicios, en desarrollo de su facultad de corrección y protección a los derechos de los usuarios, así lo ordene (...). (Subrayas fuera del texto)

En consecuencia, cuando un usuario considere que la factura de un servicio público contiene un cobro no autorizado, podrá presentar la reclamación en los términos del artículo 152 de la Ley 142 de 1994, el cual establece el derecho de los usuarios de presentar peticiones, quejas y recursos en el marco del contrato de servicios públicos domiciliarios. La norma señala:

“ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.” (Subraya fuera de texto)

De acuerdo con lo anterior, en primera instancia los usuarios tienen el derecho de presentar ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios, las peticiones o recursos sobre las decisiones de estos que afecten la prestación de los referidos servicios.

Por su parte, los prestadores de servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de responder las peticiones, quejas y recursos que presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, so pena de la configuración del silencio administrativos positivo en los casos que expresamente señale la ley, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, frente a las decisiones de los prestadores del servicio que son susceptible de los recursos de ley, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, establece:

*“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.” (Subraya fuera de texto)*

En este sentido, los recursos son un medio de impugnación, a través del cual los usuarios de los servicios públicos domiciliarios pueden manifestar su oposición o desacuerdo contra los siguientes actos: (i) negativa del contrato, (ii) suspensión, (iii) terminación, (iv) corte y (v) facturación.

En lo referente a los actos de facturación, es de anotar que los recursos se deben interponer dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión y no se podrán llevar a cabo reclamaciones en contra de facturas con más de cinco (5) meses de expedición.

Por otra parte, el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, establece que no se podrá exigir la cancelación de las facturas para atender un recuso, en los siguientes términos:

*“ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.*

*Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.” (Subraya fuera de texto)*

De la disposición normativa se puede concluir que el usuario puede reclamar sin que se le exija pago alguno, pero sí deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso.

## **CONCLUSIONES**

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

- En cuanto se refiere a cobros en la factura frente a las tarifas, el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, señala que el prestador solo podrá cobrar: i) un cargo por consumo, ii) un cargo fijo y iii) un cargo por conexión. Este último se pagará, generalmente, cuando se realice la conexión del usuario por primera vez.

- De conformidad con lo establecido en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, en la factura de los servicios públicos sólo se deben incluir elementos relacionados con la prestación de estos servicios o que se encuentren incluidos en el contrato de servicios públicos. No obstante, también está permitido incluir otros derechos o conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas o cobros no derivados de la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando estén autorizados por el usuario.

- Como se explicó detalladamente en las consideraciones de este concepto, los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, lo cual conlleva a la devolución de dichos cobros. Dicha devolución se podrá hacer (i) por vía general, la cual se efectuará oficiosamente o por solicitud de la entidad de inspección, vigilancia y control, o por solicitud de dos o más suscriptores y/o usuarios; o (ii) por vía particular, atendiendo el procedimiento contenido en los artículos 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

- De conformidad con el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, los usuarios del servicio podrán presentar peticiones, quejas y recursos sobre los temas relativos al contrato de servicios públicos domiciliarios.

- Los actos del prestador del servicio que son objeto de los recursos de ley, de acuerdo con el artículo 154 ibídem, son: (i) negativa del contrato, (ii) suspensión, (iii) terminación, (iv) corte y (v) facturación.

- Cuando el usuario o el suscriptor no esté de acuerdo con los valores facturados o no tenga claridad de su procedencia, puede presentar reclamación ante el respectivo prestador de servicios públicos domiciliarios. Si la respuesta a dicha reclamación es insatisfactoria a los intereses del usuario o suscriptor, este podrá interponer los recursos de ley en consideración con lo señalado en el artículo 154 ibídem.

- No procederán reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Es decir, los usuarios podrán reclamar las facturas que tengan hasta cinco meses de haber sido expedidas y solo deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso. Lo anterior, a diferencia de la devolución por vía general, donde *“la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas”*, según el artículo 1.8.3.1 de la Resolución CRA 943 de 2021

- El artículo 155 de la Ley 142 de 1994 establece que los prestadores de servicios públicos domiciliarios no podrán exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta, por lo cual, los usuarios y suscriptores podrán reclamar por los valores facturas sin que el prestador requiera el pago de estos o cobre interés de mora por el no pago oportuno de los valores facturados objeto de reclamo.

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,

**FREDY RAÚL SILVA GÓMEZ.**

JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA (E)



1. Radicado: 20225293691072

TEMA: COBROS NO AUTORIZADOS POR SERVICIOS NO PRESTADOS/ DEVOLUCIÓN DE LOS COBROS NO AUTORIZADOS EN EL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO

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. Concepto Unificado 40 de 2022. *“Se entiende por servicios no prestados, aquellos que no fueron realizados por el prestador ni recibidos por el usuario, como ocurre por ejemplo, (i) en el evento en que un prestador del servicio público domiciliario de acueducto cobre el servicio de alcantarillado, a pesar de que el respectivo inmueble carece de conexión al mismo o (ii) cuando se presenta una falla de un servicio público domiciliario por más de quince (15) días y el servicio se cobra como si no se hubiese presentado dicha falla, de acuerdo con el numeral 137.1 del artículo 137 de la Ley 142 de 1994”.*

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