

**CONCEPTO 829 DE 2014**

**(21 octubre)**

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Asunto: Su solicitud de concepto<sup>(1)</sup>

Respetada Señora:

Se basa la solicitud de concepto en señalar cuál es el procedimiento a seguir para con un suscriptor o usuario del servicio de acueducto y alcantarillado que solicita, de manera verbal, que no aparezca su nombre y apellido (identificación personal) en la factura de los servicios públicos, sin que advierta la posibilidad de que sea reemplazado por otro suscriptor, es decir que se retire su identificación personal de las facturas correspondientes, lo que implica que se retire dicha información de la base de datos conllevando con esto múltiples inconvenientes y consecuencias obvias que puedan generarse a la empresa en el manejo de suscriptores no identificados.

Antes de pronunciarnos sobre sus inquietudes, es pertinente señalar que el presente documento se emite con el alcance previsto en el artículo [28](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>(2)</sup>, toda vez que los conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Entidad, en la medida que no tienen carácter obligatorio ni vinculante.

Por otra parte, de conformidad con lo establecido en el párrafo primero<sup>(3)</sup> del artículo [79](#) de la Ley 142 de 1994<sup>(4)</sup>, modificado por el artículo [13](#) de la Ley 689 de 2001<sup>(5)</sup> esta Superintendencia no puede exigir que los actos o contratos de las empresas de servicios públicos se sometan a su aprobación, ya que el ámbito de su competencia en relación con éstos, se contrae de manera exclusiva a vigilar y controlar el cumplimiento de aquellos que se celebren entre las empresas y los usuarios (artículo [79.2](#)<sup>(6)</sup> de la ley 142 de 1994). Lo contrario podría configurar extralimitación de funciones, así como la realización de actos de coadministración a sus vigiladas, razón por la cual esta entidad no puede indicarle el procedimiento que debe adelantar para atender las peticiones de los usuarios en cuanto al retiro de su identificación personal de la factura de servicios públicos domiciliarios.

No obstante lo anterior, de manera general nos referiremos al catastro de usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado, con el fin de otorgarle elementos que contribuyan a aclarar su pregunta, en los siguientes términos:

En relación con el tema objeto de consulta, es necesario señalar que la Ley [142](#) de 1994 reconoce garantías a los usuarios, entre las cuales se cuenta el derecho a la medición real de sus consumos, así como la prohibición de cobro por servicios no prestados. Sin embargo, como es evidente, el ejercicio de tales garantías requiere como condición previa la plena identificación de los usuarios. Así, con tal finalidad y en consideración a un apropiado desarrollo del proceso de facturación, las personas prestadoras implementan el instrumento denominado “catastro de usuarios”, mediante el cual se permite la identificación de los mismos y el registro de sus datos relevantes.

En tal sentido, en materia de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, el Decreto 302 de 2000 dispone en su Artículo [2](#) lo siguiente:

“Del registro o catastro de usuarios. Cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado **deberá contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios, que contenga los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios.**”

La entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, asegurará que la identificación de los inmuebles corresponda a la nomenclatura oficial.

En casos excepcionales por deficiencias o baja cobertura de la nomenclatura oficial, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá adoptar una nomenclatura provisional.

Parágrafo. Es responsabilidad de los suscriptores o usuarios informar a la entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles a las reportadas en el momento de la solicitud de instalación de los servicios” (subrayado fuera del texto original).

Por su parte, la Resolución CRA [151](#) de 2001, contentiva de la regulación integral de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, define el catastro de usuarios como el listado que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores.

En este orden de ideas, el catastro de usuarios es la relación de usuarios que cada empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios debe administrar a efectos de realizar un adecuado cobro de los servicios públicos domiciliarios. Por tanto, corresponde al manejo autónomo de cada empresa su actualización. No obstante, el ejercicio de esta facultad no puede ser arbitrario, ni depender del criterio particular de la persona prestadora, razón por la cual cuando los usuarios o suscriptores informen los cambios en dicho registro, las empresas están en la obligación de actualizarlo y dicha actividad se verá reflejada en los cobros.

En esa medida, cada empresa debe establecer los mecanismos de actualización de sus catastros de usuarios o bases de datos, de manera tal que sus procesos comerciales y de facturación se desarrollen de manera adecuada y frente a sus reales destinatarios. No obstante, si la empresa no ha desarrollado de manera eficiente dicha actualización, o si simplemente se han presentado cambios que deban incluirse en los catastros y que las empresas desconozcan, bien pueden los usuarios informar de estos cambios a sus prestadores quienes tendrán la obligación de verificarlos en aras de actualizar sus catastros.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que la obligación del prestador de contar con los datos de sus usuarios y mantenerlos actualizados a efectos de tener claridad sobre la persona a quien le cobra, no significa que tales datos deben ser incluidos en la factura de servicios públicos, teniendo en cuenta que cada usuario está relacionado con un número de cuenta la cual está en relación directa con los datos particulares del suscriptor.

En efecto, el artículo [148](#) de la Ley 142 de 1994, al señalar los requisitos de las facturas no señala expresamente que el nombre y apellido del suscriptor deben aparecer en la factura. Dicha norma dispone que los requisitos formales de esta, 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, como se determinaron y valoraron sus consumos, como se comparan estos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago. Así mismo indica, que 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.

Por tanto, esta Oficina Asesora Jurídica considera que retirar la identificación personal de los usuarios de las facturas correspondientes, no implica que se retire dicha información de la base de datos o catastro de usuarios, por cuanto el usuario o suscriptor está identificado por su número de cuenta, por lo que la información correspondiente al nombre y apellido del usuario puede restringirse solo al prestador y el usuario puede recibir una factura relacionada con dicho número, razón por la cual corresponde al prestador determinar si la inclusión del nombre y apellido del suscriptor o usuario en la factura constituye una violación al habeas data, caso en el cual podrá retirarla sin que necesariamente se afecte el catastro de usuarios.

Finalmente le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la siguiente dirección: <http://basedoc.superservicios.gov.co>. Ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

MARINA MONTES ÁLVAREZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Proyectó: Heidy Angélica Jiménez Morales, Asesor Oficina Asesora Jurídica.

NOTAS AL FINAL:

1. Radicado 201483000115702.

ASUNTO: CATASTRO DE USUARIOS. Obligatoriedad de actualización.

2. Ley [1437](#) de 2011.

3. PARÁGRAFO PRIMERO: En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya. El Superintendente podrá, pero no está obligado, visitar las empresas sometidas a su vigilancia, o pedirles informaciones, sino cuando haya un motivo especial que lo amerite.

4. “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.

5. “Por la cual se modifica parcialmente la Ley [142](#) de 1994”.

6. 79.2. Vigilar y controlar el cumplimiento de los contratos entre las empresas de servicios públicos y los usuarios, y apoyar las labores que en este mismo sentido desarrollan los “comités municipales de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios” y sancionar sus violaciones.