

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página 1 de 15

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-101

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², 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 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

¹ Radicado:

Temas: COBRO POR RECONEXIÓN- TARIFA.

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.”

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno 07/05/2026 los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

Por otra parte, conviene indicar que 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 relacionadas con las tarifas existentes para los cobros de reconexión, de los servicios públicos domiciliarios de Gas, Acueducto y Alcantarillado, de las posibles reclamaciones y vigilancia sobre estas, por lo que serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵.

Resolución CREG 67 de 1996.⁶

Resolución CREG 108 de 1997⁷

Resolución CRA 424 de 2007.⁸

Concepto SSPD-OJ- 2025-218.

Concepto SSPD-OJ- 2025-125.

CONSIDERACIONES

Con el objeto de absolver la consulta, es preciso aclarar que en sede consultiva no se emiten pronunciamientos y/o se deciden situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

El propósito de la función consultiva, a cargo de las entidades públicas no pretende resolver situaciones particulares o establecer excepciones u obligaciones normativas para los petitionarios, por el contrario, busca brindar orientación, comunicación e información en términos generales y abstractos.

Inicialmente es importante precisar que, en materia de servicios públicos domiciliarios, el contrato de servicios públicos impone tanto para los prestadores como para los suscriptores o usuarios, una serie de derechos y obligaciones que se deben cumplir en pro de la adecuada prestación de los mismos.

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

⁶ "Por medio de la cual se modifica la Resolución 057 del 30 de julio de 1996."

⁷ "Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones".

⁸ "Por la cual se regula el cargo que pueden cobrar las personas prestadoras del servicio público de acueducto por la suspensión, corte, reinstalación y reconexión del mismo".

1. Naturaleza jurídica de la suspensión y del cobro por reconexión del servicio.

Tal y como lo establece el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, es un derecho del suscriptor o usuario recibir el servicio público en óptimas condiciones de calidad y continuidad; el usuario o suscriptor tiene la obligación de realizar el pago oportuno por el servicio realmente prestado, según lo dispone el artículo 128 ibídem al indicar que los recibe “a cambio de un precio en dinero”.

Cabe indicar que, en razón a lo anterior, el incumplimiento del deber de realizar el pago del servicio público dentro del plazo estipulado en las condiciones uniformes del contrato por parte del suscriptor o usuario, trae como consecuencia negativa para este que el prestador suspenda el suministro del servicio, tal y como lo tiene previsto en la Ley 142 de 1994, en particular en sus artículos 130 y 140, los cuales disponen lo siguiente.

“ARTÍCULO 130. PARTES DEL CONTRATO.

(...)

PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma”. (Subrayas fuera del texto)

“ARTÍCULO 140 SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.” (Subrayas fuera de texto).

De conformidad con la normatividad, se tiene que la suspensión y el corte del servicio fueron consagrados con un doble propósito: (i) como mecanismo para asegurar el pago del servicio adeudado y, (ii) como una garantía al propietario del inmueble frente a la mora del arrendatario,

a través del rompimiento de la solidaridad, evitando de esta manera el incremento de la deuda o el cese de la responsabilidad solidaria del mismo, tal como lo indicó la Corte Constitucional en la Sentencia C-150 de 2003.

Ahora bien, en lo referente al cobro por concepto de reconexión o reinstalación del servicio público, se tiene que los artículos 96 y 142 de la Ley 142 de 1994 disponen lo siguiente:

“ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos.

Las comisiones de regulación podrán modificar las fórmulas tarifarias para estimular a las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía y acueducto a hacer inversiones tendientes a facilitar a los usuarios la mejora en la eficiencia en el uso de la energía o el agua, si tales inversiones tienen una tasa de retorno económica suficiente para justificar la asignación de los recursos en condiciones de mercado.”

“ARTÍCULO 142. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.” (Subrayas fuera de texto).

Como se observa, la posibilidad de efectuar un cobro por el desarrollo de las actividades propias de la reconexión del servicio, fue consagrada expresamente por el legislador. En tal sentido, dicho cobro tiene como finalidad la recuperación de los costos en que incurra el prestador, y no constituye un mecanismo sancionatorio.

Así las cosas, no procederá la reconexión del servicio hasta tanto el usuario (i) no haya eliminado la causa que dio lugar a la suspensión, en este caso, pague el valor adeudado, (ii) pague por los gastos de reconexión en que incurra el prestador para restablecer el servicio y, (iii) cumpla con las demás condiciones establecidas en el contrato, cuando a ello haya lugar.

2. Régimen regulatorio y determinación de los cargos por reconexión.

En relación con los cargos por reconexión en los servicios públicos domiciliarios, se observa que el marco normativo establece reglas diferenciadas según el servicio de que se trate, en desarrollo de la competencia asignadas a las Comisión de Regulación.

Al respecto, en Concepto SSPD-OJ-2025-125, se volvió a sostener la línea fijada por esta Oficina Jurídica, en referencia al cobro de los costos de reconexión:

“(...) Particularmente, en referencia al cobro de los costos de reconexión, esta Oficina Asesora Jurídica, en reiteración de la línea fijada en el Concepto SSPD-OJ-2020-059, a través del Concepto SSPD-OJ-2024-200 indicó lo siguiente:

“(...) el cobro de dichos gastos sólo procede en aquellos casos en donde (i) el servicio efectivamente haya sido suspendido, y (ii) siempre que se haya incurrido en costos para garantizar su reconexión; lo anterior, teniendo en cuenta que el fundamento legal del cobro por reconexión no es el de enriquecer a los prestadores sino el de permitir que éstos recuperen los costos en que hubieren incurrido por causa de la reconexión.

Así las cosas, debe precisarse que el prestador de servicios públicos domiciliarios no podrá realizar el cobro de dineros por concepto de reconexión a los usuarios cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido o ello no pueda ser probado.

Dado lo anterior, y en caso de que sin haber suspensión del servicio se cobren gastos de reconexión, el usuario podrá presentar el respectivo reclamo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, y en caso de que su petición sea negada, contra el acto que emita el prestador podrá el usuario interponer los recursos de reposición en sede de la empresa y de apelación ante esta Superintendencia, en los términos señalados en la Ley 142 de 1994 (...). (Subraya fuera de texto).

De esta manera, cuando sea reconectado o reinstalado el servicio público, el prestador del mismo puede cobrar únicamente un cargo por reconexión o reinstalación, el cual procede cuando el servicio haya sido efectivamente suspendido y se haya incurrido en costos para garantizar su reconexión. Ello, por cuanto el fundamento de dicho cobro no es otro que el de permitir que los prestadores recuperen los costos en que hubieren incurrido para reconectar el servicio. En este sentido, la normativa vigente no contempla el cobro de un 'cargo por suspensión'. Por lo tanto, el prestador no está autorizado para incluir dicho cobro en la factura. (...).

De esta manera que, el servicio público domiciliarios de energía eléctrica, corresponde a las empresas prestadoras, Enel marco del régimen de libertad tarifaria regulada, definir los cargos por reconexión, los cuales deberán ser publicados y sustentados en los costos asociados a la prestación del servicio.

En lo que respecta al servicio público domiciliario de gas combustible, el cargo por reconexión será definido por el distribuidor o comercializador, previa conformidad de la autoridad reguladora, y deberá estar incorporado en el contrato de condiciones uniformes.

Por su parte, en el servicio público domiciliario de acueducto, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico establece la posibilidad de

cobrar cargos por suspensión, corte, reconexión o reinstalación, así como la existencia de valores máximos tarifarios diferenciados según la actividad (suspensión, corte, reinstalación o reconexión), los cuales deben ser observados por los prestadores.

En este sentido, la facultad de las empresas para definir los cargos por reconexión no es discrecional ni arbitraria, sino que se encuentra sometida a los criterios regulatorios definidos por las Comisiones de Regulación, en el marco de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

Por su parte en Concepto SSPD-OJ-2025-218, se abordó lo relativo a las tarifas aplicables por concepto de reconexión en los servicios públicos domiciliario, así:

“(..)

ii) Cargo por reconexión por suspensión del servicio.

“(..)

Ahora bien, en lo que respecta a los cargos por reconexión en el servicio público domiciliario de energía eléctrica, la Resolución CREG 225 de 1997 establece en sus artículos 5 y 8 lo siguiente:

“Artículo 5o. Servicios Complementarios Asociados con la Conexión. El régimen y los cargos aplicables a estos servicios son los siguientes:

a) Servicio de Calibración del Equipo de Medida Posterior a la Calibración Inicial para equipos de tipo electromecánico. Cuando un usuario solicite expresamente el Servicio de Calibración del Equipo de Medida Electromecánico y el Prestador del Servicio esté en capacidad de ofrecerlo, este último podrá aplicar las normas previstas en el Artículo 4 de la presente Resolución.

Cuando la calibración de los equipos electromecánicos de medida sea realizada por iniciativa del Prestador del Servicio, no dará lugar a ningún cobro por parte de éste.

b) Reconexión y Reinstalación del Servicio. Los prestadores del servicio podrán cobrar cargos por reconexión y reinstalación del servicio, cuando incurran en costos por realizar esas actividades. Los contratos de condiciones uniformes especificarán cuales son los costos que representan esas actividades y expresarán, de manera objetiva cómo cuantificarlos, teniendo en cuenta el costo de la mano de obra y del transporte en que incurren. En todo caso, los prestadores del servicio, no podrán cobrar servicios no prestados ni conceptos no indicados en el contrato de condiciones uniformes. (Subrayado fuera de texto)

“Artículo 8o. Publicidad. Los cargos a que se refiere esta Resolución deberán ser publicados por el Prestador del Servicio en el mes de enero de cada año, especificando cuáles de las actividades asociadas con el Servicio de Conexión está en capacidad de ofrecer y cuáles pueden ser ejecutadas por terceros.”
(Subrayado fuera de texto).

De manera que, la Comisión de Regulación de Energía y gas señaló que, en el servicio público domiciliario de energía eléctrica, le corresponderá a la empresa en uso del régimen de libertad tarifaria, definir la tarifa por reconexión del servicio, la cual deberá ser publicada por el prestador en enero de cada año para conocimiento de sus suscriptores y/o usuarios.

En lo que respecta al servicio público domiciliario de gas combustible, el numeral 5.20 del Capítulo V del Anexo General del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes (Resolución CREG 67 de 1996) señala que:

“(...) V.5.20 CARGO DE RECONEXIÓN.

5.58. Podrá cobrarse un cargo por cada reactivación del servicio, el que será fijado por el distribuidor o el comercializador, previa conformidad de la autoridad reguladora.” (Subraya fuera del texto)

De ahí que, el cargo por reconexión en este servicio público domiciliario, será definido por el distribuidor o el comercializador, previa conformidad que emita esta Comisión, y para conocer su valor habrá que acudir a lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes.

De otra parte, para el servicio público domiciliario de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico señala en los artículos 3.1.3. y 3.1.4 de la Resolución CRA 943 del 2021 lo siguiente:

“ARTÍCULO 3.1.3. COBRO POR SUSPENSIÓN, CORTE, REINSTALACIÓN O RECONEXIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto podrán cobrar un cargo por concepto de corte, suspensión, reconexión o reinstalación del servicio, para la recuperación de los costos en que incurran.

Las actividades referidas en el presente Título, no son objeto de subsidios o de contribuciones.

(Resolución CRA 424 de 2007, art. 3).” (Subraya fuera del texto)

“ARTÍCULO 3.1.4. CARGO MÁXIMO POR SUSPENSIÓN O REINSTALACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto podrán cobrar hasta los siguientes valores máximos por la suspensión o reinstalación del servicio, cada vez que haya lugar a las mismas:

a) Suspensión: 1.4% del salario mínimo mensual legal vigente.

b) Reinstalación: 1.2% del salario mínimo mensual legal vigente.

(Resolución CRA 424 de 2007, art. 4).” (Subraya fuera del texto)

De manera que el cobro del cargo por reconexión con motivo de la suspensión para este servicio público domiciliario, tendrá como valor máximo el 1.4% del salario mínimo mensual legal vigente. No obstante, dicho porcentaje se fija como máximo, y será deber de la empresa respetar este tope al momento de fijar el correspondiente cargo. (..)”

3. Competencia de la Superintendencia y mecanismos generales de defensa de los usuarios.

Los artículos 79 de la Ley 142 de 1994 y 6 del Decreto 1369 de 2020 atribuyen a esta Superintendencia funciones de inspección, vigilancia y control respecto de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

En este contexto, la Superintendencia no cuenta con competencia para fijar tarifas ni establecer cargos por reconexión, toda vez que dicha función corresponde a las Comisiones de Regulación. Su actuación se circunscribe a verificar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de los prestadores.

En ese sentido, la función de la Superintendencia se orienta a controlar la correcta aplicación del régimen tarifario, y no a definirlo o modificarlo.

Por otra parte, en el marco del régimen de los servicios públicos domiciliarios, los usuarios cuentan con mecanismos para ejercer su derecho de defensa frente a los cobros efectuados por los prestadores.

La Oficina Asesora Jurídica, en el Concepto SSPD-OJ-2025-97 se pronunció en torno al alcance de las competencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en materia de defensa del usuario en sede del prestador, veamos:

“(i) Defensa del usuario en sede del prestador – Peticiones y recurso de reposición

En primera medida es preciso poner de presente que, en lo concerniente a la defensa de los usuarios en sede del prestador, los artículos 79 de la Ley 142 de 1994 y 6 del Decreto 1369 de 2020 atribuyeron a esta Superintendencia funciones encaminadas principalmente a: (i) actuar en segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios, a través del recurso de apelación; (ii) conocer el recurso de queja presentado por los usuarios ante el rechazo del recurso de apelación; (iii) sancionar a los prestadores que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios; y (iv) adoptar las decisiones necesarias para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto ficto originado del silencio administrativo positivo.

Dichas funciones son desarrolladas por esta la Superservicios a través de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, y de sus Direcciones Territoriales.

En este sentido, se hace necesario hacer referencia al proceso de defensa de los usuarios en sede del prestador desarrollado en la Ley 142 de 1994. Particularmente, el artículo 152 ibídem estableció que es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor y/o usuario pueda presentar peticiones respetuosas a los prestadores. Veamos:

“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.”

Una vez presentada la reclamación, el prestador deberá responderla en el término de 15 días contados a partir de la fecha de su presentación, so pena de configurarse el silencio administrativo positivo; evento en el cual, el usuario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto. Esto, en atención a lo consagrado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

Vale indicar que, si la respuesta otorgada por el prestador no satisface al reclamante, este podrá interponer (i) el recurso de reposición ante el prestador y (ii) en subsidio, el recurso de apelación que es de conocimiento de esta Superintendencia, particularmente, contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, en los términos indicados en artículo 154 ibídem, el cual establece 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.” (subraya fuera de texto)

Es importante precisar que, en relación con los actos de facturación, el citado artículo 154 estableció un límite temporal para efectuar la reclamación de las facturas del servicio de que se trate, en el sentido de indicar que los usuarios y/o suscriptores deben presentar las reclamaciones que consideren, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la expedición de la

factura que se va a reclamar; de tal manera que, si la reclamación se presenta con posterioridad a dicho plazo, será rechazada por el prestador al ser extemporánea.

En el evento en el que se rechace el recurso de apelación, el suscriptor y/o usuario podrá presentar el recurso de queja ante esta Superintendencia, con el fin de se revise el aspecto meramente formal del rechazo del recurso de apelación interpuesto subsidiariamente al de reposición; y, en consecuencia, se determine la procedencia o no del recurso de apelación. (...)

En este sentido, de manera general, los usuarios pueden presentar peticiones, quejas y recursos ante el prestador del servicio, conforme a lo dispuesto en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, contra las decisiones adoptadas por el prestador, proceden los recursos de reposición y, en los casos previstos en la ley, el de apelación ante esta Superintendencia.

De igual manera, los usuarios pueden acudir ante esta entidad mediante la presentación de quejas o denuncias, con el fin de que se verifique el cumplimiento del régimen legal y regulatorio aplicable.

CONCLUSIONES

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

1. "Informar cuál es la metodología, normatividad o regulación vigente que utilizan las empresas prestadoras para establecer las tarifas de reconexión de los servicios públicos domiciliarios, especialmente en los servicios de agua y gas".

2. "Indicar si estas tarifas son reguladas o fijadas por alguna comisión reguladora como la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) o la Comisión de regulación de energía y gas (CREG) o si son definidas directamente por cada empresa prestadora".

3. "informar si existe un límite o valor máximo autorizado para el cobro de reconexión de estos servicios".

De conformidad con la normatividad aplicable, las tarifas de reconexión de los servicios públicos domiciliarios están sujetas a un marco legal y regulatorio orientado a permitir la recuperación de los costos en que incurren los prestadores, dentro de los criterios definidos por la regulación y en términos generales, conforme a lo previsto en la Ley 142 de 1994. En ese sentido, dichas tarifas no son fijadas de manera arbitraria por las empresas prestadoras, sino que encuentran sujetas a los lineamientos definidos por la Comisiones de Regulación competentes para cada servicio públicos domiciliarios, sin que esta Superintendencia tenga injerencia en su definición.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no cuenta con competencia legal para fijar tarifas de los servicios públicos. La definición de metodologías, topes y estructuras tarifarias es responsabilidad exclusiva de las Comisiones de Regulación, las cuales deben aplicar los criterios definidos en el artículo 87 de la Ley 142 de 1994. En consecuencia, las empresas prestadoras deben acatar estrictamente los marcos tarifarios expedidos por dichas Comisiones.

Ahora bien, frente a la regulación vigente que utilizan las empresas prestadoras para establecer la metodología aplicable sobre las tarifas de reconexión, en especial en los servicios públicos domiciliarios objeto de consulta, se precisa lo siguiente:

Del servicio público domiciliario de gas combustible, la Resolución CREG 067 de 1995 (Código de Distribución), en el numeral 5.20 del Capítulo V del Anexo General del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, establece que puede cobrarse un cargo por cada reactivación del servicio, el cual debe ser fijado por el distribuidor o comercializador, previa conformidad de la autoridad reguladora así:

“V.5.20 CARGO DE RECONEXIÓN. 5.58. Podrá cobrarse un cargo por cada reactivación del servicio, el que será fijado por el distribuidor o el comercializador, previa conformidad de la autoridad reguladora.”

Por su parte, el artículo 57 de la Resolución CREG 108 de 1997 señala lo siguiente con relación al cobro de los cargos de reconexión y reinstalación del servicio de distribución de gas combustible por red:

“Restablecimiento del servicio. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato.

Parágrafo 1º. La empresa establecerá en las condiciones uniformes del contrato los valores a cobrar por la reconexión y reinstalación del servicio a los suscriptores o usuarios.

Parágrafo 2º. Una vez el suscriptor o usuario cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, la empresa deberá restablecer el servicio en un término no mayor al señalado en las condiciones uniformes para efectuar la reconexión o reinstalación, el cual en todo caso no podrá exceder de tres días. Así lo dice el código de Distribución de gas.”

Se tiene así, que, de conformidad con la regulación citada frente al servicio público domiciliario de gas, no se establecen topes máximos a los que se deban sujetar las empresas prestadoras en el cobro de los cargos de reconexión por este, toda vez, que estos se encuentran en un régimen de libertad tarifaria que, en todo caso, tendrá como límite el valor real de los gastos en que incurre el prestador para la reconexión y reinstalación del servicio.

De ahí que, el cargo por reconexión en este servicio público domiciliario, será definido por el distribuidor o el comercializador, previa conformidad que emita la CREG, y para conocer su valor habrá que acudir a lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito entre la prestadora y el usuario.

En relación al servicio público domiciliario de acueducto, los cargos de reinstalación y reconexión, son derechos que se encuentran regulados mediante la Resolución CRA 424 DE 2007, en los artículos 4 y 5 respectivamente, estableciendo los siguientes toques máximos:

“Artículo 4°. Cargo máximo por suspensión o reinstalación del servicio público de acueducto. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto podrán cobrar hasta los siguientes valores máximos por la suspensión o reinstalación del servicio, cada vez que haya lugar a las mismas:

a) Suspensión: 1.4% del salario mínimo mensual legal vigente;

b) Reinstalación: 1.2% del salario mínimo mensual legal vigente.”

(...)

“Artículo 5°. Cargo máximo por corte o reconexión del servicio público de acueducto. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto, cuando se trate de actividades de corte y reconexión bajo la tecnología de referencia de taponamiento de la acometida, podrán cobrar por las actividades de corte o reconexión del servicio los siguientes valores, cada vez que haya lugar a las mismas:

a) Corte: 2.4% del salario mínimo mensual legal vigente;

b) Reconexión: 2.2% del salario mínimo mensual legal vigente.

Parágrafo. En todo caso, para que se restablezca el servicio luego de un corte, no habrá lugar al cobro de cargos por una nueva conexión.

De manera, que el cobro del cargo por reconexión con motivo de la suspensión para este servicio público domiciliario, tendrá como valor máximo tarifario el 1.4% del salario mínimo mensual legal vigente. No obstante, dicho porcentaje se fija como máximo, y será deber de la empresa respetar este tope al momento de fijar el correspondiente cargo.

En ese sentido, la facultad de las empresas para cobrar la reconexión no es discrecional ni arbitraria, tal actividad está sometida a un control de legalidad donde prima la metodología de las Comisiones (CRA/CREG) frente a los servicios objeto de consulta.

Se recalca, que de cara a los artículos 96 y 142 de la Ley 142 de 1994, el legislador contempló la posibilidad de efectuar un cobro por el desarrollo de las actividades propias de la reconexión o reinstalación del servicio, luego de cumplidas las condiciones para que esta opere, fue consagrada expresamente en la ley; motivo por el cual es factible efectuarlo como otro cobro tarifario, siempre que en efecto el prestador haya incurrido en costos por tal causa.

4. “indicar qué mecanismos de control, vigilancia o supervisión ejerce la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios frente a los valores cobrados por las empresas por concepto de reconexión”

Los artículos 79 de la Ley 142 de 1994 y 6 del Decreto 1369 de 2020 atribuyeron a esta Superintendencia las funciones de inspección, vigilancia y control de los prestadores de servicios públicos domiciliarios (acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible -gas natural y gas licuado de petróleo –GLP), en lo concerniente a la ejecución de los contratos de servicios públicos que estos celebren con los usuarios, como también sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos y regulaciones a los que se encuentran sujetas las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios públicos domiciliarios o las actividades complementarias a estos.

De acuerdo con lo establecido en el párrafo primero del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, 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 estos, se contrae de manera exclusiva a vigilar y controlar el cumplimiento de aquellos que se celebren entre las empresas y los usuarios.

En desarrollo de estas funciones, la entidad monitorea a las organizaciones inscritas en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS, para determinar si cumplen las normas de calidad, cobertura y continuidad de los servicios que prestan. Para ello, tiene en cuenta los reglamentos técnicos emitidos por los ministerios de Vivienda, Ciudad y Territorio; y de Energía y Minas, igualmente, las normas establecidas por las Comisiones de Regulación (CRA), y (CREG).

Esta labor está a cargo de las superintendencias delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo; y para Energía y Gas Combustible, a través de ellas, la entidad realiza, entre otras, las siguientes acciones:

- Vigila el cumplimiento de los contratos de prestación del servicio que se acuerdan entre empresas y usuarios.
- Evalúa la gestión operativa, administrativa y financiera de las empresas.
- Requiere solución a las fallas en la prestación de los servicios.
- Vigila que las tarifas cobradas a los usuarios se sujeten a lo establecido por las comisiones de regulación.

En ese contexto, conforme al marco de las funciones conferidas por el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, esta Superintendencia, en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011 – CPACA adelanta las actuaciones de carácter sancionatorio cuando verifica que existen incumplimientos normativos por un prestador. Dichas actuaciones se adelantarán a partir de denuncias presentadas por los usuarios, de oficio u otras actuaciones, y son tramitadas a través de las Superintendencias Delegadas, según el servicio o tema que la denuncia contenga.

5. “informar cuáles son los mecanismos que tiene un usuario para reclamar o denunciar cuando considere que el cobro por reconexión es excesivo o injustificado”.

En el marco del régimen de los servicios públicos domiciliarios, de manera general, cuando se presenten diferencias frente a los valores facturados por concepto de reconexión, los usuarios pueden acudir a los mecanismos de defensa previstos en la Ley 142 de 1994.

En este sentido, podrán presentar la reclamación de la factura directamente ante el prestador, solicitando la revisión de los valores facturados, atendiendo para ello el procedimiento de defensa del usuario en sede de la empresa, contenido en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

“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.”

Es de indicar que las facturas de servicios públicos domiciliarios son susceptibles de reclamación dentro de los cinco (5) meses siguientes a su expedición, según lo dispone el artículo 154 de la Ley 142 de 1994:

“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". (Subrayas fuera del texto).

En términos generales, frente a las decisiones adoptadas por el prestador, proceden los recursos de reposición y, en los casos previstos en la ley, el de apelación ante esta Superintendencia.

Así mismo, cuando se adviertan posibles incumplimientos del régimen de los servicios públicos domiciliarios, los usuarios pueden presentar quejas o denuncias ante esta Superintendencia, con el fin de que se verifique el cumplimiento de la normativa aplicable.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, toda petición presentada por los usuarios ante las empresas de servicios públicos deberá seguir el trámite previsto en el capítulo VII de la Ley 142 de 1994, sin que exista un procedimiento especial distinto al allí establecido.

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,

MARÍA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica (e)