

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página 1 de 9

Bogotá D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-108

Señor
XXXXXXXXXX

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

¹ Radicado:

TEMA: SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO

Subtemas: Calidad del agua – Función sancionatoria Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

² “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno 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

como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

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 calidad del agua y la función sancionatoria de esta Superintendencia, las cuales serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁶

Decreto 1575 de 2007⁷

Resolución CRA 943 de 2021⁸

Concepto SSPD-OJ-2025-307

Concepto Unificado 32 de 2016

CONSIDERACIONES

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

Conforme con lo anterior y considerando que la consulta mantiene identidad en los cuestionamientos resueltos en el Concepto 307 de 2025, en la presente consulta se procederá a reiterar la línea expuesta, así:

“Para iniciar, es preciso mencionar lo dispuesto en el numeral 14.22 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, el cual establece que el servicio público de acueducto consiste en la distribución municipal de agua apta para el consumo humano. A su vez, en atención a lo preceptuado por el artículo 136 ibídem, es obligación de los prestadores de los servicios

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 el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano”

⁸ “Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones”.

públicos suministrar un servicio de buena calidad, es decir, que sea apta para el consumo humano en el caso del servicio público domiciliario de acueducto, so pena incurrir en una falla en la prestación del servicio. La norma en mención señala:

“Artículo 136. Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio. (...).”
(Subraya fuera del texto).

Considerando lo anterior, para no incurrir en la configuración de una falla en la prestación del servicio, los prestadores deben garantizar dos aspectos a saber: calidad y continuidad en la prestación.

En cuanto a las características que debe tener el agua para consumo humano, es decir para la prestación del servicio público domiciliario de agua de que trata la Ley 142 de 1994, el artículo 3 del Decreto 1575 de 2007 señala:

“Artículo 3. Características del agua para consumo humano. Las características físicas, químicas y microbiológicas, que puedan afectar directa o indirectamente la salud humana, así como los criterios y valores máximos aceptables que debe cumplir el agua para el consumo humano, serán determinados por los Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial en un plazo no mayor a un (1) mes contado a partir de la fecha de publicación del presente Decreto.

Para tal efecto, definirán, entre otros, los elementos, compuestos químicos y mezclas de compuestos químicos y otros aspectos que puedan tener un efecto adverso o implicaciones directas o indirectas en la salud humana, buscando la racionalización de costos, así como las técnicas para realizar los análisis microbiológicos y adoptarán las definiciones sobre la materia.” (Subraya fuera de texto)

Así las cosas, para que el agua suministrada sea apta para consumo humano debe cumplir las características químicas y microbiológicas mínimas para que no cause alteraciones o detrimento en la salud de quienes la consumen. Las condiciones mínimas de calidad del agua serán medidas a través de los índices IRCA e ICAP, que se encuentran definidos en los artículos 2.1.1.1.1.3 y 2.1.2.1.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021 así:

“Artículo 2.1.1.1.1.3. Definiciones. *Para efectos de la aplicación del presente Subtítulo se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, además de las consignadas en la normativa vigente:*

(...)

Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano - IRCA: De conformidad con el artículo 12 del Decreto 1575 de 2007, el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano IRCA es el grado de riesgo de ocurrencia de enfermedades relacionadas con el no cumplimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano.”

“Artículo 2.1.2.1.1.3. Definiciones. Para la aplicación del presente Subtítulo se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, además de las consignadas en la normativa vigente:

(...)

Indicador de Calidad del Agua Potable – ICAP: Refleja si el agua suministrada por la persona prestadora durante un periodo de seis (6) meses es apta para el consumo humano, con base en el promedio de los valores mensuales del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA).”

Por su parte, el artículo 9 del Decreto 1575 de 2007 establece como responsabilidades de los prestadores que suministran agua para el consumo humano, respecto al control de calidad, las siguientes:

“Artículo 9. Responsabilidad de las personas prestadoras. Las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, en relación con el control sobre la calidad del agua para consumo humano, sin perjuicio de las obligaciones consagradas en la Ley 142 de 1994 y las disposiciones que la reglamentan, sustituyan o modifiquen, deberán cumplir las siguientes acciones:

1. Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente Decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año.

2. Lavar y desinfectar antes de la puesta en funcionamiento y como mínimo dos (2) veces al año, los tanques de almacenamiento de aguas tratadas.

3. Lavar y desinfectar, antes de ponerlos en operación y cada vez que se efectúen reparaciones en ellos, los pozos profundos y excavados a mano para captación de agua subterránea, las estructuras de potabilización y las tuberías de distribución de agua para consumo humano.

4. Drenar periódicamente en aquellos puntos de la red de distribución que representen zonas muertas o de baja presión.

5. Cuando la persona prestadora que suministra o distribuye agua para consumo humano preste el servicio a través de medios alternos como son carrotanques, pilas públicas y otros, se debe realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua; como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente Decreto.

Parágrafo 1o. Las acciones previstas en el presente artículo serán exigibles para las personas prestadoras del suministro de agua para consumo humano, en zonas urbanas o rurales, hasta en los sitios en donde se hayan instalado dispositivos para regular o medir el agua consumida por los usuarios.

No existiendo en zonas urbanas o rurales los dispositivos para regular o medir el agua consumida por los usuarios, serán exigibles hasta el punto en donde la tubería ingrese a la propiedad privada o hasta el registro o llave de paso que haya colocado la persona prestadora que suministra o distribuye agua para consumo humano, como punto final de la red de distribución, respectivamente. (...)”
(Subraya fuera de texto)

De acuerdo con lo indicado, es deber del prestador garantizar el suministro de agua que sea apta para el consumo de los usuarios, por lo que es su responsabilidad ejercer las acciones de control necesarias sobre la calidad de la misma.

Se debe tener presente que, en caso de probarse que el agua suministrada no cumple con las exigencias de calidad, puede el usuario informar y denunciar la situación a esta Superintendencia a fin de que inicie las investigaciones administrativas contra el prestador del servicio, tendientes a que mejore la prestación, así como la imposición de las sanciones a que haya lugar por la omisión de brindar un servicio con calidad, en el marco de lo señalado en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, esto sin perjuicio de la competencia existente en cabeza de las autoridades ambientales.

En línea con lo anterior, debe tenerse en cuenta lo dispuesto por los artículos 2.3.1.3.2.1.4 y 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, en los cuales define las instalaciones internas y quién es el responsable de su mantenimiento, veamos:

“(...) **ARTICULO 2.3.1.3.2.1.4. De las instalaciones internas.** Todo predio o edificación nueva deberá dotarse de redes e instalaciones interiores separadas e independientes para aguas lluvias, aguas negras domésticas y aguas negras industriales, cuando existan redes de alcantarillado igualmente separadas e independientes.

El diseño y la construcción e instalación de desagües, deberán ajustarse a las normas y especificaciones previstas en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (...)”

(...)

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 de 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. (...). (Subraya fuera de texto)

Así las cosas, se puede concluir que la responsabilidad sobre la calidad del agua en las redes de distribución hasta las acometidas en los predios de los usuarios, corresponde al prestador del servicio público domiciliario en su área de prestación y del mismo modo precisamos, que es obligación de las referidas autoridades sanitarias, ejercer la vigilancia de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua, tanto en la red de distribución como en otros medios de suministro de la misma, así como expedir, a solicitud del interesado, la certificación sanitaria de la calidad del agua para consumo humano en su jurisdicción.

En ese orden de ideas, a partir de ese punto, es decir, dentro de las instalaciones internas del inmueble, la responsabilidad de mantener en condiciones sanitarias adecuadas las instalaciones de distribución y almacenamiento de agua corresponde al usuario o propietario del mismo.

En este sentido, de existir un prestador que no se encuentre cumpliendo el régimen propio de prestación de los servicios públicos, entre otros, la prestación del servicio público en condiciones de calidad y continuidad, se deberá presentar ante esta Superintendencia la denuncia que permita identificar al presunto infractor, los hechos evidenciados, la presunta conducta desplegada y las normas que se consideran vulneradas, toda vez, que se hacen necesarios estos aspectos para dar inicio a las investigaciones correspondientes.

Finalmente, esta Superintendencia, entre otras funciones, “Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.”, tal y como lo establece el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

En ese orden de ideas, esta Superintendencia es competente para adelantar las actuaciones a que haya lugar que conlleven a determinar el cumplimiento de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en la prestación de dichos servicios, en condiciones de calidad, eficiencia y continuidad exigidos por la normativa, así como

verificar la afectación en la prestación del servicio y adoptar las medidas que permitan garantizar dicha prestación.

De esta forma, si la prestación del servicio no se realiza en las condiciones que señala la norma, esta Superintendencia podrá adoptar las sanciones descritas en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, previo desarrollo de la actuación administrativa correspondiente que permita establecer la procedencia de dichas sanciones.

De este modo, resulta oportuno informar que las investigaciones administrativas que dan lugar a la imposición de sanciones por parte de esta Superintendencia inician a solicitud de parte o de oficio, tal como fue señalado por esta Oficina Jurídica en el Concepto Unificado SSPD-2016-32, en los siguientes términos:

“(...) 2.1.1. Origen de las actuaciones administrativas sancionatorias en la Superintendencia de Servicios Públicos:

2.1.1.1. Por denuncia de ciudadano o usuario

Requisitos de la denuncia:

presentación verbal o escrita ante la Superintendencia o remisión de otra autoridad; tendiente a lograr el inicio de un procedimiento sancionatorio.

la identificación del autor de la denuncia y del denunciado;

la constancia acerca del día y hora de su presentación;

que las conductas descritas sean investigables por parte de la Superintendencia suficiente motivación, en el sentido de que contenga una relación clara de los hechos que conozca el denunciante, de la cual se deduzcan unos derroteros para la investigación;

De lo anterior se concluye que todo derecho de petición no constitutivo de recurso en sede de la empresa o de la Superintendencia que cumpla con estos requisitos, se considera una denuncia. (...)” (subraya fuera de texto)

En línea con lo anterior, una vez la Dirección de Investigaciones conoce de una denuncia, evaluará si existe mérito para abrir la investigación mediante pliego de cargos o si es necesario solicitar un informe técnico por parte de la Dirección Técnica de Gestión correspondiente, para lo cual se debe oficiar mediante Memorando Interno. Cuando el informe se presente por parte de la Dirección Técnica correspondiente, la Dirección de Investigaciones deberá evaluar si existe mérito para abrir la investigación y expedir pliego de cargos, o de lo contrario, si no procede la apertura de la investigación, todo lo cual se comunicará al denunciante, y cuyo trámite se encuentra descrito en el Concepto Unificado en mención, el cual se encuentra disponible en el siguiente link: https://normograma.info/sspd2024/compilacion/docs/concepto_superservicios_sspd_oju-2016-32.htm.”

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se procede a dar una única respuesta basada en la línea jurídica contemplada en el Concepto 307 de 2025 toda vez que su fundamento es el mismo y se citan a continuación:

“2.1 En el caso de instalaciones como centros comerciales, parques logísticos, terminales de transporte, colegios, universidades, hospitales, entre otros establecimientos que se encuentran conectados al servicio público de acueducto, pero en los cuales confluyen terceros diferentes al propietario que hacen uso de los servicios de agua potable [¿]quién es el responsable de garantizar el cumplimiento de los criterios de calidad de agua potable dentro de dichas instalaciones?”

2.2 En caso de que se detecte que alguno(s) de los parámetros de calidad del agua potable dentro de alguna de las instalaciones del ejemplo anterior no cumple con los estándares establecidos en la norma, ¿la responsabilidad recae sobre la empresa prestadora del servicio público de acueducto o sobre el titular de la instalación?”

2.3 ¿Quién es la entidad competente para sancionar a las empresas de servicios públicos que suministren agua para consumo humano sin el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos en el marco normativo vigente?”

2.4 ¿Cuál es el procedimiento que debe seguirse ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando se identifique que el agua potable suministrada por la empresa de servicios públicos no cumple con los criterios de calidad establecidos por el marco normativo vigente?”

“Es obligación de los prestadores del servicio público de acueducto realizar el control sobre la calidad del agua, de modo que esta cumpla las condiciones óptimas para el consumo humano, so pena de incurrir en falla en la prestación del servicio en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994.

Conforme lo establece el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, es obligación de los prestadores de los servicios públicos suministrar un servicio de buena calidad, es decir, que sea apta para el consumo humano, so pena incurrir en una falla en la prestación del servicio.

Para que el agua que se suministre sea apta para consumo humano debe cumplir las características químicas y microbiológicas mínimas, para que su consumo no cause alteraciones o detrimento en la salud de quienes la consumen. Las condiciones mínimas de calidad del agua serán medidas a través de los índices IRCA e ICAP que se encuentran definidos en los artículos 2.1.1.1.3 y 2.1.2.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.

Así las cosas, la responsabilidad sobre la calidad del agua en las redes de distribución hasta las acometidas en los predios de los usuarios, corresponde al prestador del servicio público domiciliario en su área de prestación y del mismo modo precisamos, que es obligación de las referidas autoridades sanitarias, ejercer la vigilancia de las

características físicas, químicas y microbiológicas del agua, tanto en la red de distribución como en otros medios de suministro de la misma.

A partir de ese punto, es decir, dentro de las instalaciones internas del inmueble, la responsabilidad de mantener en condiciones sanitarias adecuadas las instalaciones de distribución y almacenamiento de agua corresponde al usuario o propietario del mismo.

Ahora bien, el incumplimiento en la obligación por parte del prestador de suministrar el servicio de acueducto en condiciones de calidad y/o continuidad, dará lugar a las sanciones legales previstas por el régimen de los servicios públicos domiciliarios, por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos contempladas en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, previo inicio y trámite de las correspondientes investigaciones administrativas en donde se determine la ocurrencia de las conductas contrarias al régimen.

Trámite que se encuentra descrito en el Concepto Unificado 32 de 2016, el cual está disponible en el siguiente link: https://normograma.info/sspd2024/compilacion/docs/concepto_superservicios_sspd_oju-2016-32.htm.

En ese orden de ideas, en caso de probarse que el agua suministrada no cumple con las exigencias de calidad, puede el usuario informar y denunciar la situación a esta Superintendencia a fin de que inicie las investigaciones administrativas contra el prestador del servicio, tendientes a que mejore la prestación, así como la imposición de las sanciones a que haya lugar por la omisión de brindar un servicio con calidad, en el marco de lo señalado en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

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

MARIA CAMILA LOZANO MARTINEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica (e)