

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página **1** de **11**

Bogotá D.C.,

**CONCEPTO SSPD-OJ-2026-151**

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

**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>.

---

<sup>1</sup> Radicado

TEMA: ELEMENTOS DE LAS TARIFAS – DIFERENCIA DE LA CALIDAD DE USUARIO Y/O ASOCIADO EN ORGANIZACIONES AUTORIZADAS - DEFENSA USUARIO

Subtemas: Cargos por conexión en prestadores rurales

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

<sup>3</sup> “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>4</sup> “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 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, 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:

*“(...) Frente a esta situación, manifiesto mi preocupación, ya que mi interés es únicamente acceder al servicio público de agua potable, sin que exista voluntad de mi parte de vincularme como asociado a dicha entidad o figura organizativa.*

*En este sentido, respetuosamente solicito a esa Superintendencia se sirva aclarar los siguientes aspectos:*

- 1. ¿Es legal que el prestador del servicio de acueducto condicione la conexión al pago de un “derecho de asociación” por un valor tan elevado?*
- 2. ¿Puede el prestador obligar al usuario a convertirse en asociado como requisito para acceder al servicio público domiciliario?*
- 3. ¿Qué mecanismos de protección tengo como usuario frente a este tipo de cobros, y ante qué entidad debo presentar la respectiva reclamación formal? (...)”*

## NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

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

Decreto 1077 de 2015<sup>6</sup>

Resolución CRA 943 de 2021<sup>7</sup>

Concepto CRA 52541 de 2021

## CONSIDERACIONES

De manera inicial, es necesario aclarar que en sede de consulta no es procedente emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto como la planteada en la consulta, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que se emiten conforme 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.

---

<sup>5</sup> “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.

<sup>6</sup> “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.”

<sup>7</sup> “Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones”.

Ahora bien, de conformidad con lo señalado en los artículos 128<sup>8</sup> y 129<sup>9</sup> de la Ley 142 de 1994, la relación contractual entre los prestadores de servicios públicos domiciliarios y los suscriptores y/o usuarios, nace a partir de la celebración de un contrato de prestación de los servicios públicos domiciliarios. Contrato que es de adhesión, bilateral, uniforme y consensual, en virtud del cual un prestador de servicios públicos domiciliarios, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por el prestador, prestará al usuario el servicio público domiciliario a cambio de un precio, siendo el consumo el elemento principal que se cobra en la factura.

En cuanto refiere al cobro del servicio, es decir, la tarifa, el artículo 90 ibídem establece que las formulas tarifarias pueden incluir los siguientes elementos:

*“ARTÍCULO 90. ELEMENTOS DE LAS FÓRMULAS 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 de texto)*

---

<sup>8</sup> “ARTÍCULO 128. CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

*Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios. (...)”*

<sup>9</sup> “ARTÍCULO 129. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO. Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa. (...)” (subraya fuera de texto)

De conformidad con lo señalado en esta disposición y sin perjuicio de otras alternativas que puedan ser definidas por las comisiones de regulación, el legislador determinó de forma expresa que se pueden incluir en la factura i) un cargo por unidad de consumo, que refleja los costos económicos asociados al consumo; ii) un cargo fijo, que cubre los gastos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio, e independientes del consumo; y iii) un cargo por aportes de conexión, cuyo objetivo es el de cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio público correspondiente.

En este sentido, es preciso señalar que anteriormente los prestadores de zonas rurales cobraban a sus usuarios lo que denominaron “*matrícula*”, como un cobro asociado al derecho de conexión del inmueble a la red de suministro de acueducto, sin embargo, de forma posterior a través del artículo 2.4.4.9 de la Resolución CRA 151 de 2001, actualmente compilado en la Resolución CRA 943 de 2021, a través del artículo 2.2.9 se eliminó dichos cobros, para regular el cobro de “Costos Directos de Conexión” o “Cargos por Expansión del Sistema”, definidos actualmente a través de los artículos 2.2.1 y 2.2.3 de la Resolución Compilatoria CRA 943 de 2021. La norma define los citados aspectos en los artículos 1.2.1 y 2.2.9 de la siguiente forma:

*“ARTÍCULO. 1.2.1. DEFINICIONES.*

*(...)*

*APORTES DE CONEXIÓN. Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por **primera vez**, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema. (Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).*

*(...)*

*CARGOS POR EXPANSIÓN DEL SISTEMA (CES). Son los cobros que la persona prestadora realiza cuando por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura.”*

*(...)*

*COSTOS DIRECTOS DE CONEXIÓN. Son los costos en que incurre la persona prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios.*

*También se consideran como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso, sólo se podrán incluir, los costos directos relacionados con la conexión **por primera vez** de un inmueble o grupo de inmuebles. (...)* (resaltado fuera de texto)

*“ARTÍCULO 2.2.9. ESTANDARIZACIÓN DE DENOMINACIONES DE COBROS POR CONEXIÓN. Una vez cumplido el plazo establecido en el inciso segundo del Artículo 9 de la presente Resolución, deberán eliminarse los cobros denominados “Derechos de Conexión”, “Derechos de Red”, “Cargos de Redes”, “Derechos de Suministro” o “**Matrícula**”, entre otros. A partir del 1° de enero de 1999, los cobros que realicen las entidades prestadoras por*

*conectar un inmueble o grupo de inmuebles solo podrán ser denominados “Costos Directos de Conexión” o “Cargos por Expansión del Sistema.” (negrilla fuera de texto)*

En este sentido y de acuerdo con lo señalado, el cargo por aporte de conexión, como lo indica la Resolución CRA 943 de 2021, es el valor que la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto puede cobrar al suscriptor, por la conexión que efectúa de cada inmueble a la red, correspondiente a los costos directos de conexión del usuario al servicio, los cuales incluyen el costo del medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios, así como, los relativos al diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión. Es importante considerar que la norma de igual forma resalta que ya no se utilizarán denominaciones como la de “matricula”, sin que se estandariza en el concepto de “Costo Directo de Conexión” todos aquellos cobros que el prestador pretenda realizar por concepto de conexión a un inmueble.

De igual forma, la norma en comento a través del artículo 2.2.2. ibídem determinó el cálculo de los mencionados costos, estableciendo de esta forma los costos que pueden cobrar los prestadores por concepto de conexión, de la siguiente forma:

*“ARTÍCULO 2.2.2. CÁLCULO DE LOS COSTOS DIRECTOS DE CONEXIÓN. Las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado podrán cobrar al suscriptor por cada inmueble los costos en que incurren para su conexión al sistema o red existentes. Para determinar dichos costos, tendrán en cuenta los siguientes elementos:*

*a. Un análisis de costos unitarios.*

*b. Hasta un 20% por concepto de administración, depreciación de los instrumentos y herramientas, imprevistos y utilidad (A.I.U).*

*c. El medidor, si la persona prestadora lo suministra. En el caso que el usuario o suscriptor lo adquiera con otro proveedor, el mismo deberá cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por la persona prestadora. Para la verificación del cumplimiento de dichas especificaciones y la calibración del medidor, la persona prestadora podrá aumentar el costo directo de conexión hasta en el equivalente al 10% del valor al cual la persona prestadora vende ese tipo de medidor a sus usuarios.*

*PARÁGRAFO. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo debidamente justificado, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.” (subraya fuera de texto)*

Ahora bien, es importante precisar que lo señalado anteriormente, es la regla general aplicable a todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado como lo menciona la norma. Sin embargo, el artículo 2.2.1. de la Resolución CRA 943 de 2001 consagró una excepción para los cobros por aportes de conexión, al señalar:

*“ARTÍCULO 2.2.1 COBROS POR APORTES DE CONEXIÓN. Lo establecido en la presente Parte es aplicable a todas las personas prestadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, con excepción de los sistemas administrados por organizaciones comunitarias que atienden menos de 2.400 usuarios.”*

En este contexto, es de resaltar que si bien los prestadores que se encuentren dentro de la situación de excepción señala en el artículo 2.2.2 de la Resolución Compilatoria CRA 943 de

2001, no les aplica el aparte referente a “Aportes de Conexión”, en todo caso les asiste la obligación de realizar la medición del servicio prestado.

Lo anterior, en atención de lo señalado en los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994 que establecen el derecho de los usuarios a la medición de los consumos, como parte de la conexión (acometida + medidor), la cual es definida por el Decreto 1077, en el numeral 19, artículo 2.3.1.1.1., así:

*ARTÍCULO 2.3.1.1.1. DEFINICIONES. Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto, Adóptense las siguientes definiciones:*

*(...)*

*19. CONEXIÓN. Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado. (...)*

En esta línea, es preciso traer a colación lo consagrado en los artículos 2.5.1.13 y 2.5.1.14 ibídem que establecen:

*“ARTÍCULO 2.5.1.13. EXCEPCIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE MICROMEDIDORES. <Artículo modificado por el artículo 27 de la Resolución 999 de 2024. El nuevo texto es el siguiente:> En las zonas del área de prestación del servicio (APS) de acueducto o el Área de Prestación del Servicio – APS, conformadas en su mayoría por usuarios de estratos 1 y 2 y que a la fecha de entrada en vigencia de la Resolución CRA 364 de 2006 presenten niveles de micromedición inferiores al 50% de los usuarios pertenecientes a las mismas, las personas prestadoras, en lugar de instalar micromedidores a cada usuario, podrán efectuar la sectorización física de las redes de distribución respectivas.*

*Una vez realizada tal sectorización, se instalará macromedidores a la entrada del sector correspondiente y se estimará el volumen de agua a ser distribuido proporcionalmente entre los usuarios del sector correspondiente que no estén micromedidos.*

*(...)*

*PARÁGRAFO 1. De conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, lo dispuesto en el presente artículo no podrá ser interpretado o aplicado de forma tal que resulte en una restricción al derecho del usuario de solicitar, en cualquier momento, la instalación de micromedidores; ni el derecho de la persona prestadora a instalarlos.*

*(...)*

*PARÁGRAFO 3. Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y en virtud de lo establecido en el numeral 9.4 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a obtener información clara, veraz y oportuna sobre las lecturas del macromedidor.*

*ARTÍCULO 2.5.1.14. CONDICIONES ECONÓMICAS PARA LA MICROMEDICIÓN. La persona prestadora del servicio de acueducto podrá exceptuar de la instalación de micromedidores a los usuarios de estrato 1 y 2 cuya factura de acueducto y alcantarillado correspondiente al consumo básico mensual, establecido por la CRA, para el estrato 1, supere*

el 5% del salario mínimo mensual legal vigente y, para el estrato 2, el 7% del salario mínimo mensual legal vigente.

*El consumo de los usuarios exceptuados en aplicación del presente artículo será establecido con base en los consumos promedio de suscriptores o usuarios micromedidos del mismo estrato, o con base en aforos individuales.*

*PARÁGRAFO. De conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, lo dispuesto en el presente artículo no podrá ser interpretado o aplicado de forma tal que resulte en una restricción al derecho del usuario de solicitar, en cualquier momento, la instalación de micromedidores; ni el derecho de la persona prestadora a instalarlos.* (subraya fuera de texto)

Frente a este tema, a través de Concepto CRA 52541 de 2021 la Comisión señaló:

*“(…) Sobre el particular, es importante precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos con instrumentos tecnológicos apropiados. En este mismo sentido se tiene que según el artículo 144 ibídem, los contratos de condiciones uniformes podrán exigir que los usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen sus medidores.*

*Ahora, el artículo 146 establece que tanto la persona prestadora como el usuario tienen derecho a que los consumos se midan “(…) a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario*

*Así mismo señala que “(…) Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales*

*(…)*

*Aunado a lo anterior, el artículo 2.5.1.13 ibídem, señala las condiciones para la excepción de la Instalación de micromedidores:*

*(…)*

*No obstante lo anterior, no se puede desconocer que el suscriptor y/o usuario pueda solicitar, en cualquier momento, la instalación de micromedidores; ni el derecho de la persona prestadora a instalarlos. (…)* (subraya fuera de texto)

En este sentido, para realizar el cobro de los valores que el prestador establezca a los usuarios por concepto de “conexión” cuando solicitan la prestación del servicio, en consideración de los derechos que le asisten a los usuarios, así como de lo señalado por la normativa en cuanto refiere a las excepciones procedente en organizaciones comunitarias que atienden menos de 2.400 usuarios, deberá establecerse en el contrato de prestación del servicio, cuando sea el prestador quien realice la “conexión”, los valores y procedimiento que debe pagar y acotar el usuario, respectivamente, para obtener la prestación del servicio.

Lo anterior, considerando que, en todo caso, de conformidad con lo señalado en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho del usuario la libre elección del proveedor de los bienes necesarios para la prestación del servicio, aunado a que en el marco de lo establecido en el artículo 90 ibídem le está prohibido al prestador contradecir el principio de eficiencia o trasladar al usuario costos de gestiones ineficientes o extraer beneficios de posiciones dominantes. Tampoco podrá incluir cobros por servicios no prestados, ni mucho menos costos inexistentes en la tarifa

En este sentido vale recordar, que las organizaciones autorizadas, al igual que todas las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, se encuentran obligadas a dar cumplimiento a la normativa de los servicios públicos domiciliarios, motivo por el cual, no pueden incurrir en prácticas de abuso de posición dominante, so pena de hacerse acreedores a las sanciones correspondientes.

A su vez, es importante señalar que, si bien el pago de los aportes de conexión se encuentra en cabeza de los suscriptores o suscriptores potenciales del servicio, es decir, por la persona que solicita el servicio, cuando se trata de usuarios de los estratos 1, 2 y 3, los costos de acometida y medidor, son subsidiables con recursos de los presupuestos del municipio y financiables por los prestadores.

En efecto, la Ley 142 de 1994 previó en el Capítulo de “Fórmulas y Prácticas de Tarifas”, específicamente en el artículo 97, la masificación del uso de los servicios públicos domiciliarios, ordenando a los prestadores de estos servicios otorgar plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales para los estratos 1, 2 y 3, pueden ser cubiertos por el municipio a través de aportes presupuestales encaminados a financiar los subsidios otorgados a los residentes de estos estratos que se benefician con el servicio, mientras que de existir un saldo a favor de la persona prestadora del servicio, se deben aplicar los plazos de financiación previstos en la misma disposición, los cuales, para los estratos 1, 2 y 3 no podrán ser inferiores a 3 años, salvo renuncia expresa del usuario.

Se observa entonces, que fue el mismo legislador quien previó un mecanismo de financiación de la conexión, el cual solo puede ejecutarse a través de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, acudiendo primero a los subsidios que se otorgan por parte de los municipios y, en caso de existir un saldo a favor de la empresa, este será financiado en los términos indicados.

De otra parte, es preciso establecer la diferencia entre el prestador del servicio y el usuario de dicho prestador, sin que uno y otro tengan condición indistinta. En este sentido, si bien las diferentes formas de organizaciones autorizadas se rigen por lo establecido en sus estatutos, ello no puede conllevar que dichos estatutos estén en contravía de la normativa aplicable, menos aún, que tenga preponderancia frente a la misma.

En este sentido, el prestador debe diferenciar la persona del prestador propiamente dicha y la calidad que ostenta cada uno de quienes la componen, sin que ello intervenga en la calidad de usuario del servicio, en la medida que no necesariamente todo usuario será un asociado según la naturaleza del prestador.

Esta condición o exigencia, puede establecer un condicionamiento de acceso al servicio que conlleve a una restricción de acceso a la prestación de dichos servicios, los cuales tienen el carácter de ser universales y con ello, garantizar el acceso a todos quienes así lo requieran, en



condición de la esencialidad de que gozan, sin que sea válido para el prestador ejercer una posición dominante o abusiva y manteniendo el derecho de los usuarios de participar en la gestión y fiscalización de su prestación cuando así lo decidan, atendiendo lo preceptuado en los artículos 2 y 4 de la Ley 142 de 1994. De forma particular este último establece:

*“ARTÍCULO 4o. SERVICIOS PÚBLICOS ESENCIALES. Para los efectos de la correcta aplicación del inciso primero del artículo 56 de la Constitución Política de Colombia, todos los servicios públicos, de que trata la presente Ley, se considerarán servicios públicos esenciales.”*

Lo anterior, aunado a que la relación de quienes hacen parte o conforman el prestador del servicio, seguramente estará regida por los estatutos internos del mismo, situación que no se materializa respecto del usuario del servicio de dicho prestador, en la medida que de conformidad con lo establecido en el artículo 128 y siguientes de la Ley 142 de 1994, es a través del contrato de prestación de servicios públicos que este reúne las estipulaciones que ha definido para realizar la prestación a todos sus usuarios, como una de las partes del contrato, en el marco de lo señalado en el artículo 130 ibídem.

Finalmente, en el marco de las funciones concedidas a esta Superintendencia en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 se encuentra la de adelantar las funciones de inspección, vigilancia y control, de quienes prestan los servicios públicos domiciliarios, siempre que la función no sea competencia de otra autoridad y atienda al incumplimiento de una norma o acto administrativo al cual están obligados, así como que dicho incumplimiento afecte e forma directa e inmediata a usuarios determinados.

De esta forma, los usuarios pueden presentar al prestador, en consideración de lo establecido en los artículos 152 y 158 de la Ley 142 de 1994, peticiones, quejas y recursos, los cuales deben ser atendidos por estos en el término de 15 días hábiles contados desde la radicación, so pena de que se configure el silencio administrativo positivo – SAP y con ello la posible materialización de las sanciones procedentes ante esta Superintendencia, previa información suministrada por el usuario o suscriptor.

De ser desfavorable para el usuario la decisión adoptada por el prestador, podrá presentar recursos de reposición y en subsidio apelación ante el prestador, contra la decisión adoptada por este, en el marco de lo mencionado en el artículo 154 ibídem y siempre que se encuentre frente a uno de los siguientes actos: i) actos de negativa del contrato, ii) suspensión, iii) terminación, iv) corte y v) facturación, emitidos por el prestador. El primer recurso será resuelto por el prestador, mientras que el segundo será tramitado y decidido por esta Superintendencia.

A su vez, el usuario o suscriptor podrá solicitar ante esta Superintendencia el inicio de actuaciones administrativas de carácter sancionatorio, ante una de las Superintendencias Delegadas, para el caso particular, la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo – Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, señalando la conducta del prestador que se considera contraria a derecho, la norma infringida, de conocerla, así como los hechos y pruebas que pretenda hacer valer en la solicitud.

## CONCLUSIONES

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

- La relación contractual entre los prestadores de servicios públicos domiciliarios y los suscriptores y/o usuarios, nace a partir de la celebración de un contrato de prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Conforme con el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, son elementos de la tarifa: i) un cargo por unidad de consumo, que refleja los costos económicos asociados al consumo; ii) un cargo fijo, que cubre los gastos necesarios para garantizar la disponibilidad del servicio, e independientes del consumo; y iii) un cargo por aportes de conexión, cuyo objetivo es el de cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio público correspondiente
- El cargo por aporte de conexión, como lo indica la Resolución CRA 943 de 2021, es el valor que la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto puede cobrar al suscriptor, por la conexión que efectúa de cada inmueble a la red, correspondiente a los costos directos de conexión del usuario al servicio, los cuales incluyen el costo del medidor, materiales, accesorios, mano de obra
- Los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994 establecen el derecho de los usuarios a la medición de los consumos, por lo cual, les asiste la obligación a los prestadores de realizar la medición del servicio prestado.
- Para el caso de las organizaciones autorizadas, el prestador deberá establecer en el contrato de prestación del servicio, cuando sea este el que realice la “conexión”, los valores y procedimientos que debe pagar y acotar el usuario y el prestador, para obtener la prestación del servicio.
- De conformidad con lo señalado en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho del usuario la libre elección del proveedor de los bienes necesarios para la prestación del servicio.
- En el marco de lo establecido en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 le está prohibido al prestador contradecir el principio de eficiencia o trasladar al usuario costos de gestiones ineficientes o extraer beneficios de posiciones dominantes.
- El prestador debe diferenciar la persona del prestador propiamente dicha y la calidad que ostenta cada uno de quienes la componen, sin que ello intervenga en la calidad de usuario del servicio, en la medida que no necesariamente todo usuario será un asociado según la naturaleza del prestador.
- La condición o exigencia de un prestador en cuanto a que todo usuario sea a su vez, parte del prestador, puede generar un condicionamiento de acceso al servicio que conlleve a una restricción, contraviniendo el carácter universal y esencial del cual gozan los servicios públicos domiciliarios.
- La relación de quienes hacen parte o conforman el prestador del servicio, seguramente estará regida por los estatutos internos del mismo, situación que no se materializa respecto del usuario del servicio de dicho prestador, en la medida que de conformidad con lo establecido en el artículo 128 y siguientes de la Ley 142 de 1994, es a través del contrato de prestación de servicios públicos que este reúne las estipulaciones que ha definido para realizar la prestación a todos sus usuarios

- Al usuario o suscriptor de los servicios públicos domiciliarios le asiste el derecho de defensa, por lo cual puede presentar peticiones, quejas y recursos frente al prestador del servicio, en el marco de lo señalado en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.
- Además del derecho de defensa en sede del prestador que le asiste al usuario o potencial suscriptor de los servicios públicos domiciliarios, podrá presentar ante las Superintendencias Delegadas, según el servicio del que se trate, la solicitud de investigación con los hechos, pruebas y normas que sustente una presunta violación normativa por parte del prestador.

Cordialmente,

**MARÍA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)