

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página **1** de **6**

Bogotá D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-280

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

TEMA: CARGOS POR RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

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 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:

“El presente correo es para saber si las empresas de servicio[s] públicos pueden cobrar al ciudadano la desconexión del servicio [, ¿]En este caso el agua? [. Por] Lo cual me dirijo a ustedes para ver si estoy [sic] es legal o están incurriendo en alg[ú]n tipo de delito.”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Resolución CRA 943 de 2021⁶

Concepto SSPD-OJ-2021-460

CONSIDERACIONES

Para atender su consulta, es necesario señalar lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001, en el cual se establece:

“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.” (Subrayado fuera de texto).

Conforme la norma en cita, el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario en los eventos señalados en las condiciones uniformes, da lugar a la suspensión del servicio público domiciliario respectivo. Será procedente la de suspensión del servicio en los siguientes eventos:

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

⁶ “Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.”

- i) la falta de pago por el término que fije el prestador sin exceder de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual;
- ii) el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas; y
- iii) la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Ahora bien, si el prestador del servicio adoptó las medidas de suspensión y/o corte de los servicios públicos domiciliarios por incumplimiento del contrato, conforme lo previsto en los artículos 140 y 142 de la Ley 142 de 1994, le corresponde al usuario eliminar la causa que dio lugar a la suspensión o corte y deberá cancelar los gastos en que incurra la empresa para restablecer el servicio y proceda la reconexión del servicio.

Al respecto, el inciso primero del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, señaló que los prestadores de servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para recuperar los costos en los que se incurra en el desarrollo de dicha actividad, así:

“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. (...).”

De igual manera, el artículo 142 ibídem dispone que el prestador podrá restablecer el servicio suspendido, siempre y cuando el usuario pague los cargos de restablecimiento y reconexión en que incurra el prestador. Puntualmente la norma señala:

“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 (...).” (Subrayado fuera de texto)

Frente a este tema, esta Oficina Asesora Jurídica a través del Concepto SSPD-OJ-2021-460, se pronunció sobre los cargos que pueden cobrar los prestadores del servicio público de acueducto por la suspensión, corte, reinstalación y reconexión del mismo, así:

“En efecto, si la suspensión o corte del servicio fueron ocasionados por una conducta imputable al suscriptor o usuario, una vez este subsane la causal, si bien tiene derecho a que el prestador efectúe la reinstalación o reconexión, también tiene la obligación de pagar los gastos que tal actividad le genere al prestador, de acuerdo con lo que al respecto se haya establecido en el contrato de servicios públicos. Es importante indicar que el cobro de los gastos aludidos será procedente, siempre que efectivamente se haya suspendido el servicio y, como consecuencia de ello, el prestador deba incurrir en costos para efectuar la reconexión del mismo.

Ahora bien, en relación con el alcance del artículo 96 ibídem, a través del Concepto SSPD-OJ-2017-844, esta Oficina Asesora Jurídica indicó:

“Teniendo en cuenta que el contexto de la consulta se encuentra relacionado con la “adopción y actualización de tarifas de los cobros por reconexión y reinstalación”, debemos aclarar que si bien la “tarifa” “(…) es el “precio” que se paga por el servicio recibido. “Precio” que remunera los costos que fueron necesarios para la prestación del servicio, en atención al principio de onerosidad de los servicios públicos, en nuestro criterio, no es acertado identificar la adopción y/o actualización de los costos de reconexión y/o reinstalación con el concepto general de “tarifa”, como resultado de la aplicación de la fórmula tarifaria determinada por la CRA en la Resolución 688 de 2015, para la recuperación de los costos del servicio, ya que si bien tales costos son previstos como tarifas; lo cierto es que tienen una regulación distinta y no están previstos en la metodología general tarifara.

En efecto, el artículo 96 de la Ley 142 de 1994 dispone que “Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran”, de modo tal que están previstos como otros cobros tarifarios que, en todo caso, no están contemplados -como ya se mencionó-, en la fórmula tarifaria general de la Resolución CRA 688 de 2015, con mayor razón cuando es un suceso predicable de la eventualidad.”

De cara a lo anterior, vale la pena precisar que, aun cuando los conceptos de reconexión y reinstalación se encuentran contemplados en una disposición denominada “otros cobros tarifarios”, frente a los cuales hemos señalado que no se encuentran previstos en las metodologías tarifarias que recuperan los costos del servicio, en tanto no hacen parte propiamente de la prestación del servicio al tener un carácter eventual, sí fueron objeto de regulación a través de la Resolución CRA 424 de 2007, donde fueron definidos así:

*“**Artículo 2o Definiciones.** Para interpretar y aplicar la presente resolución, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 3o del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 1o del Decreto 229 de 2002:*

*a) **Corte del servicio de acueducto.** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida;*

*b) **Reconexión.** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado;*

*c) **Suspensión.** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes;*

*d) **Reinstalación.** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.”*

Por su parte, en lo que corresponde a valor a aplicar para calcular el costo de tales actividades, los artículos 4 y 5 ibídem, determinan los valores a cobrar, de la siguiente manera:

“Artículo 4o 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 5o 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. (...) (Subrayado fuera de texto)

Ahora bien, las referidas disposiciones fueron incorporadas y se mantuvieron en su integridad en la Resolución CRA 943 de 2021, actualmente vigente. En este sentido, y de conformidad con las definiciones previstas en el artículo 3.1.2 de la citada resolución, la reconexión se entiende como “el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado”, mientras que la reinstalación corresponde a “el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido”.

De lo anterior se desprende que el cobro asociado a los conceptos de reconexión o reinstalación únicamente resulta procedente cuando, previamente, se ha producido la efectiva suspensión o corte del servicio, según corresponda, y exista la necesidad de restablecerlo como consecuencia de la causal que dio lugar al incumplimiento de las obligaciones a cargo del usuario. Por consiguiente, la procedencia de dicho cobro se encuentra necesariamente condicionada a la efectiva realización de la suspensión o corte del servicio y a la posterior ejecución de las actividades requeridas para su restablecimiento.

En este punto, resulta pertinente precisar que el cargo por concepto de reconexión o reinstalación tiene como finalidad permitir al prestador recuperar los costos en que efectivamente haya incurrido con ocasión del restablecimiento del servicio. En consecuencia, mientras no se haya materializado la suspensión o corte del servicio, no se configura el supuesto fáctico que da lugar a la reconexión o reinstalación y, por ende, tampoco se encuentra jurídicamente justificado el cobro asociado a dichos conceptos.

Así las cosas, cuando la suspensión del servicio constituya la consecuencia del incumplimiento de las obligaciones a cargo del usuario, el restablecimiento del servicio estará sujeto a que este haya superado la circunstancia que dio lugar a la suspensión y, cuando corresponda, haya

asumido los costos derivados de las actuaciones efectivamente realizadas por el prestador para llevar a cabo su restablecimiento, de conformidad con las disposiciones aplicables y con lo previsto en el contrato de condiciones uniformes.

En consecuencia, el prestador de servicios públicos domiciliarios no se encuentra facultado para efectuar cobros por concepto de reconexión o reinstalación cuando no se haya acreditado de manera efectiva la suspensión o corte del servicio que constituye el presupuesto necesario para la procedencia de tales conceptos. En particular, ante la ausencia de prueba que permita establecer que la suspensión o corte fue efectivamente ejecutado, no resulta jurídicamente procedente imputar al usuario un cargo derivado de una actuación de restablecimiento que no haya tenido lugar.

CONCLUSIONES

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

- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, con el objeto de recuperar los costos en que incurran con ocasión de la ejecución de dichas actividades. Para tal efecto, deberá atenderse a lo previsto sobre el particular en el contrato de condiciones uniformes.
- Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación se encuentran concebidos como otros cobros tarifarios y, en consecuencia, corresponden a cobros de carácter ocasional que proceden, vía tarifa, como consecuencia del incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, cuando el usuario y/o suscriptor incurre en alguna de las causales que dan lugar a la suspensión o corte del servicio.
- Cuando un usuario haya sido objeto de suspensión del servicio, en los términos previstos en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, deberá cumplir las condiciones establecidas en el artículo 142 ibídem, a efectos de obtener el restablecimiento del servicio. En particular, el usuario deberá: (i) eliminar la causa que dio lugar a la suspensión; (ii) pagar los gastos de reinstalación o reconexión en que efectivamente incurra la empresa; y (iii) satisfacer las demás sanciones previstas, todo ello de conformidad con las condiciones uniformes del contrato.

Cordialmente,

CRISTIAN HERNÁN BURBANO SANDOVAL.
Jefe Oficina Asesora Jurídica (e)