

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-025

Señor
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², modificado por el Decreto 1547 de 2022, 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.

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

¹ Radicado

TEMA: MEDICIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN PROPIEDADES HORIZONTALES

Subtemas: Reclamos a la facturación del servicio público de energía eléctrica

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

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 responsabilidad por la medición y cobro del servicio público de energía eléctrica en propiedades horizontales, las cuales serán transcritas y a las que se les dará respuesta en el acápite de conclusiones en el marco de las funciones de esta Superintendencia.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Ley 675 de 2001⁶

Resolución CREG 108 de 1997⁷

Concepto SSPD-OJ-2024-147

Concepto SSPD-OJ-2024-131

Concepto SSPD-OJ-2024-7

CONSIDERACIONES

Previo a resolver la consulta planteada, es preciso indicar que en sede de consulta no es procedente 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 emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 introducido por sustitución en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Claro lo anterior, se procederá a dar una orientación en términos generales, respecto a: i) Obligación de los constructores y urbanizadores respecto de los medidores y ii) de la reclamación de las facturas de servicios públicos domiciliarios, así:

1. Obligación de los constructores y urbanizadores respecto de los medidores

Considerando el alcance del planteamiento presentado por el consultante, conviene precisar que, el régimen de propiedad horizontal se encuentra reglado en la Ley 675 de 2001 y, en el mismo, están establecidos los derechos y deberes que deben cumplir los residentes y propietarios de cada apartamento o unidad residencial de los edificios, conjuntos y urbanizaciones de conformidad con el reglamento de propiedad horizontal que se adopte.

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 expide el régimen de propiedad horizontal.”

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.”

En esa línea, como primera medida debe indicarse que el artículo 3 de la Ley 675 de 2001 estableció las definiciones de bienes privados y comunes de las propiedades sometidas al régimen de propiedad horizontal, en los siguientes términos:

“Artículo 3. Definiciones. Para los efectos de la presente ley se establecen las siguientes definiciones: (...)

Bienes privados o de dominio particular: Inmuebles debidamente delimitados, funcionalmente independientes, de propiedad y aprovechamiento exclusivo, integrantes de un edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal, con salida a la vía pública directamente o por pasaje común.

Bienes comunes: Partes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal pertenecientes en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular”. (Subrayado fuera de texto).

Con lo traído en cita, puede señalarse que, la propiedad horizontal se define como una figura de organización de bienes inmuebles privados o de dominio particular (unidades residenciales o apartamentos) que comparten bienes o zonas comunes a todos.

Sobre el particular, el párrafo del artículo 32 de la citada Ley 675 de 2001 establece que, siempre que así se solicite, la propiedad horizontal puede ser considerada como usuaria única frente a los prestadores de servicios públicos con el fin de recibir la prestación de estos servicios en las zonas comunes, evento en el cual, dichas zonas contarán con los dispositivos de medida correspondientes y la facturación de las mismas será de forma individual, veamos:

“Artículo 32. Objeto de la persona jurídica. La propiedad horizontal, una vez constituida legalmente, da origen a una persona jurídica conformada por los propietarios de los bienes de dominio particular. Su objeto será administrar correcta y eficazmente los bienes y servicios comunes, manejar los asuntos de interés común de los propietarios de bienes privados y cumplir y hacer cumplir la ley y el reglamento de propiedad horizontal.

Parágrafo. Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales”. (Subrayado fuera del texto).

Así, no puede dejar de mencionarse en este punto que, el referido régimen de propiedad horizontal, frente a la responsabilidad de los constructores o urbanizadores en relación con la instalación de medidores en las unidades inmobiliarias cerradas o de propiedad horizontal, a efectos de medición individual, dispuso en sus artículos 80 y 81 lo siguiente:

“Artículo 80. Cobro de los servicios públicos domiciliarios. Los urbanizadores y constructores de Unidades Inmobiliarias Cerradas deberán instalar medidores de consumo de los servicios públicos domiciliarios para cada inmueble. Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios elaborarán las facturas para cada inmueble en forma individual.

Parágrafo. Las Unidades Inmobiliarias Cerradas que a la fecha de entrada en vigencia de esta ley no posean medidor individual podrán instalarlos si tal solicitud tiene la aprobación de al menos la mitad más uno de los copropietarios.

Artículo 81. Servicios Públicos Domiciliarios Comunes. Los consumos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, energía y gas en las zonas comunes y el espacio público interno de las Unidades Inmobiliarias Cerradas serán pagados por estas de acuerdo con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 32 de la presente ley (...)”
(Subrayado fuera del texto).

De las disposiciones normativas transcritas se colige que, los urbanizadores y constructores de unidades inmobiliarias cerradas están obligados a instalar medidores individuales para cada inmueble, permitiendo a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios facturar de manera individual a cada propiedad. Además, los consumos de servicios públicos en zonas comunes y espacios públicos internos deben ser pagados por la unidad Inmobiliaria cerrada, conforme a lo estipulado en el artículo 81 de la referida la ley.

Por su parte, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 dispone que “Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos”, lo cual guarda relación con el derecho de los usuarios de estos servicios, a obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, tal como lo dispone el artículo 9º ibidem.

De esta manera, conviene indicar en este punto que, mediante el reciente Concepto SSPDOJ-2024- 167, esta Oficina Asesora Jurídica, refiriéndose al marco normativo anteriormente expuesto, manifestó lo siguiente:

“Bajo el contexto de la normativa citada, esta exige la existencia de una acometida por usuario, ya que de esta manera se garantiza el derecho tanto de usuarios como de prestadores, de tener una medición individual del consumo del servicio para cada unidad habitacional que haga parte de la copropiedad. En cuanto a los costos de estos dispositivos, estarán a cargo de los usuarios o suscriptores según lo establece el artículo 144 de la Ley 142 de 1994. Asimismo, en relación con la propiedad horizontal como persona jurídica, esta podrá ser considerada como usuaria única frente a los prestadores de servicios públicos, si así lo solicita, caso en el cual, el cobro del servicio se efectuará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes, cuando sea técnicamente posible. De acuerdo con lo señalado, la regla general es que cada acometida debe contar con un medidor y el prestador del servicio público lo podrá exigir en el contrato de condiciones uniformes. Por su parte, los usuarios, por mandato legal, deberán adquirir e instalar los medidores que reúnan las condiciones técnicas para ello. Ahora bien, es importante aclarar que,

en relación con el incumplimiento en la entrega de los inmuebles en proyectos de urbanización con redes disponibles de servicios públicos y los activos necesarios para la conexión, como es el caso de la instalación de los medidores, es un aspecto que escapa al régimen de los servicios públicos domiciliarios, por lo que esta Superintendencia no tiene competencia para pronunciarse al respecto, de conformidad con las funciones establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994". (Subrayado fuera de texto).

En particular para el servicio público de energía eléctrica, debemos indicar que los literales a) y b) del artículo 24 de la Resolución de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG No. 108 de 1997 señalan:

“ARTÍCULO 24. DE LA MEDICIÓN INDIVIDUAL. La medición de los consumos de los suscriptores o usuarios se sujetará a las siguientes normas:

- a) Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo.*
- b) Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor frente a la empresa. Por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato de condiciones uniformes serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a la empresa la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.*

(...).” (Subrayado por fuera del texto original)

Por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato de condiciones uniformes serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a la empresa la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.

En ese contexto, todos los usuarios del servicio público de energía, por regla general, deben contar con un equipo de medición individual de su consumo, lo que impide que varios inmuebles que hacen parte de una propiedad horizontal, puedan contar con un solo medidor para la respectiva prestación del servicio. De tal modo que, una vez la propiedad horizontal se haya constituido como usuario de los servicios públicos domiciliarios, en este caso de energía, deberá recibir la medición de forma individual e independiente de los bienes privados (apartamentos) que conforman la copropiedad. Por su parte, cada inmueble de dicha copropiedad, también deberá contar con su medidor respectivo.

De lo citado conviene recalcar, por un lado, que en propiedades sometidas al régimen de propiedad horizontal, es necesario que cada acometida cuente con un instrumento de medición cuya instalación y mantenimiento puede exigir el prestador del servicio público, con el fin de garantizar el derecho de medición que tiene cada usuario y, por el otro, que la verificación de entrega de inmuebles -apartamentos o unidades residenciales- en proyectos de urbanización, con redes de servicios públicos y activos necesarios para la conexión, como lo son los medidores, es un aspecto que escapa de la órbita competencial de la Superservicios al carecer de facultades de vigilancia, seguimiento y control sobre esas actividades.

En ese sentido, valga señalar que, en el referido Concepto SSPD-OJ-2024-167, al respecto de lo manifestado en precedencia, se indicó que *“(...) si el constructor se comprometió a entregar los inmuebles objeto del contrato de venta con los instrumentos de medición, el incumplimiento de tal promesa podrá ser investigado y sancionado por los concejos municipales, quienes tienen el deber de vigilar la actividad urbanizadora, constructora y de enajenación de inmuebles destinados a vivienda en sus territorios”*.

Lo anterior, en atención a lo establecido en el artículo 187 de la Ley 136 de 1994, citado de manera previa. Así mismo, se señaló en el referido concepto que, *“(...) aspectos como las condiciones de los contratos suscritos entre el constructor o urbanizador y los compradores, así como las establecidas en la licencia de construcción o urbanismo, en donde se determina el alcance de las obligaciones de instalación de los medidores en los inmuebles, le corresponde a los concejos municipales, a los que se les facultó para ejercer la vigilancia y control de las actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 187 de la Ley 136 de 1994, en concordancia con el numeral 7° del artículo 313 de la Constitución Política”*.

Conforme lo anterior, es de anotar que la vigilancia y control de las actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda, incluidas las obligaciones a las que comprometió el constructor o urbanizador, tales como entregar instalados los medidores individuales en cada apartamento o unidad residencial de una propiedad horizontal corresponde al Concejo Municipal del municipio donde se encuentre la propiedad horizontal, de acuerdo con las competencias que el artículo 187 de Ley 136 de 1994 le otorga a este órgano y no de esta Superintendencia.

2. De la reclamación de las facturas de servicios públicos domiciliarios

Ahora bien, es importante advertir que, ante situaciones de inconformidad de un usuario frente a las facturas que les son remitidas, por considerar que existen cobros injustificados en los que haya incurrido el prestador por ejemplo por duplicidad de consumos, éste puede acudir de forma directa ante el prestador para presentar las peticiones o reclamaciones que correspondan, con el propósito de objetar aquellos valores con los que no está de acuerdo o, las actuaciones de facturación que hayan sido desarrolladas por el respectivo prestador, de conformidad con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, que establece:

“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.” (Subrayado fuera del texto original)

Es así como, en el caso planteado por el consultante, de existir alguna inconsistencia o encontrarse en desacuerdo con la facturación, el usuario y/o suscriptor podrá elevar la correspondiente reclamación ante el prestador del servicio, para que este dentro de los términos legales emita una respuesta clara, completa y oportuna. Valga la pena indicar que, contra dicha decisión, proceden los recursos de reposición ante el prestador y en subsidio el de apelación ante esta superintendencia, conforme lo señala la ley en mención así:

“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.

(...)

La apelación se presentará ante la superintendencia.” (Subrayado fuera del texto original)

A su vez, en desarrollo de lo anterior, los artículos 58 y siguientes de la Resolución CREG 108 de 1997, establecen lo siguiente para el servicio de energía eléctrica: (i) “*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*”; y, (ii) “*En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos*”

En ese sentido, los recursos que proceden contra las decisiones de quienes prestan servicios públicos domiciliarios, son el de reposición en sede del prestador, el de apelación ante la Superintendencia y el de queja ante esta misma, cuando quiera que el de apelación haya sido negado por quien debería resolver el mencionado recurso de reposición. Cabe anotar que, los recursos de reposición y apelación deben presentarse ante los prestadores de servicios públicos,

de manera que estos puedan resolver el primero; y a continuación, remitir lo actuado para que la Superintendencia asuma conocimiento del segundo.

Posteriormente, y si como resultado de la resolución del recurso los prestadores deben refacturar los valores que hayan cobrado de manera indebida a sus usuarios, la vía para lograr tal reliquidación y devolución, si es del caso, es a través de la presentación del correspondiente reclamo contra facturas con no más de cinco (5) meses de haber sido expedidas y los recursos contra el acto que resuelva tal reclamación deberá ser interpuesto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se notifique la correspondiente decisión.

Concretamente, en relación con la orden de devolución de dineros que un prestador retenga sin justa causa al usuario, una vez resuelto el recurso de apelación en sede la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es preciso tener en cuenta lo indicado por esta Oficina en concepto unificado SSPD-OJ--2010-15, en el cual se manifestó lo siguiente:

“(...) 3.14. CUANDO AL RESOLVER EL RECURSO DE APELACIÓN LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS ORDENA DEVOLUCIÓN DE DINEROS A LAS EMPRESAS, SÓLO PROCEDE EL RECONOCIMIENTO DE INTERESES MORATORIOS

El numeral 31 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, dispone que la Superintendencia, al resolver el recurso de apelación, podrá ordenar la devolución de los dineros que una empresa de servicios públicos retenga sin justa causa, pero no dice nada con relación a reconocimiento de intereses sobre esas sumas. En estos casos se estaría frente a un pago de lo no debido regulado por el artículo 2313 y s.s del Código Civil, caso en el cual hay lugar al reconocimiento de intereses corrientes cuando se demuestre que la empresa ha recibido el pago de mala fe. Ahora bien, si la Superintendencia de Servicios Públicos de conformidad con el numeral 31 del artículo 79 citado ordena la devolución de dineros y la empresa no lo hace dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación, adquiere todas las obligaciones del poseedor de mala fe, conforme al artículo 2319 del Código Civil, y deberá intereses de mora pasados los quince (15) días que señala el numeral 31 de artículo 79 citado, a título de indemnización de perjuicios por la mora. En tal caso, el reconocimiento de los intereses se hará para los usuarios residenciales conforme a las reglas del artículo 1617 del Código Civil y para los usuarios comerciales e industriales con base en el artículo 884 del Código de Comercio, modificado por el artículo 111 de la ley 510 de 1999.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la Sentencia C-389 de 2002 señaló que a los usuarios residenciales las empresas les pueden cobrar intereses de mora civiles y a los comerciales e industriales intereses de mora comerciales; de esta forma, se establece una regla de equidad contractual ente (sic) las partes. Por último, en lo que tiene que ver con conflictos relacionados con los intereses causados y debidos, debe señalarse que esta Superintendencia carece de competencia para pronunciarse al respecto, razón por la cual dicha materia deberá ser resuelta entre prestador y usuario, o en la Jurisdicción que corresponda por la naturaleza del conflicto. (...)” (Subrayado y Negrilla fuera de texto)

Por último, es importante señalar que, una vez presentada una petición, queja, reclamo o recurso y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, el prestador tendrá quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación para responder de fondo a la petición y cinco (5) días hábiles más para iniciar el trámite de notificación de la respuesta, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 67 al 69 de la Ley 1437 de 2011, so pena de configuración de un silencio administrativo positivo y de incurrir en una violación del régimen de los servicios públicos domiciliarios.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones con las que se da respuesta a cada una de las inquietudes planteadas:

- Todos los usuarios del servicio público de energía, por regla general, deben contar con un equipo de medición individual de su consumo, lo que impide que varios inmuebles que hacen parte de una propiedad horizontal, puedan contar con un solo medidor para la respectiva prestación del servicio. De tal modo que, una vez la propiedad horizontal se haya constituido como usuario de los servicios públicos domiciliarios, en este caso de energía, deberá recibir la medición de forma individual e independiente de los bienes privados (apartamentos) que conforman la copropiedad. Por su parte, cada inmueble de dicha copropiedad, también deberá contar con su medidor respectivo. Lo anterior, conforme los artículos 32, 80 y 81 de la Ley 675 de 2001 y los literales a) y b) del artículo 24 de la Resolución CREG No. 108 de 1997.
- Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor frente a la empresa, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato de condiciones uniformes serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a la empresa la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás conforme el literal b) del artículo 24 de la Resolución CREG No. 108 de 1997.
- De conformidad con lo establecido en el artículo 80 de la Ley 675 de 2001, los urbanizadores y constructores de las unidades inmobiliarias cerradas deben instalar medidores individuales para cada inmueble que haga parte de la propiedad horizontal. A su vez, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deben elaborar las facturas para cada inmueble en forma individual.
- Es de anotar que la vigilancia y control de las actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda, incluidas las obligaciones a las que comprometió el urbanizador o constructor, tales como entregar instalados los medidores individuales en cada apartamento o unidad residencial de una propiedad horizontal corresponde al Concejo Municipal del lugar donde se encuentre la propiedad horizontal, de acuerdo con

las competencias que el artículo 187 de Ley 136 de 1994 le otorga a este órgano y no de esta Superintendencia.

- Ante situaciones de inconformidad de un usuario frente a las facturas que le son remitidas, por considerar que existen cobros injustificados en los que haya incurrido el prestador por ejemplo por duplicidad de consumos, éste puede acudir de forma directa ante el prestador para presentar las peticiones o reclamaciones que correspondan, con el propósito de objetar aquellos valores con los que no está de acuerdo o, las actuaciones de facturación que hayan sido desarrolladas por el respectivo prestador, de conformidad con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.
- Sí el usuario está en desacuerdo con la facturación expedida por el prestador, podrá reclamarla, siempre que lo haga dentro de los 5 meses después de su expedición, conforme lo indica el artículo 154 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,

OLGA LUCÍA MORENO GONZÁLEZ
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica