

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-033

Señor
XXXXXXXXXXXX

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: **SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

Subtema: Medición y facturación del consumo en áreas comunes - Propiedad horizontal.

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

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relativas a la *“Facturación del consumo de energía eléctrica de las áreas comunes de propiedades horizontales (conjuntos residenciales y centros comerciales) con base en un medidor general o de control, y no mediante medidores individuales habilitados (...)”*, por lo que éstas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Ley 675 de 2001⁶

Resolución CREG 108 de 1997⁷

Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-002, actualizado el 3 de junio de 2021

Concepto SSPD-OJ-2024-314

Concepto SSPD-OJ-2022-709

Concepto SSPD-OJ-2018-320

Concepto CREG 5868 de 2017

Concepto SSPD-OJ-2023-341

Concepto SSPD-OJ-2022-310

CONSIDERACIONES

Previo al desarrollo del presente concepto es necesario aclarar que, en sede de consulta no se emiten pronunciamientos y/o deciden situaciones de carácter particular y concreto, 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.

Hecha la anterior aclaración, previo a dar respuesta a las preguntas planteadas se procede a efectuar algunas consideraciones generales que brinden elementos de análisis y orienten la consulta anterior, bajo los siguientes ejes temáticos: (i) medición del consumo, (ii) medición del consumo en áreas comunes, (iii) facturación del servicio de energía eléctrica en áreas comunes y (iv) defensa del usuario en sede del prestador.

(i) Medición del consumo

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.”

Frente a la medición del consumo, sea lo primero indicar que el artículo 9 de la Ley 142 de 1994 establece como uno de los derechos de los usuarios, el siguiente:

“ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. *Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:*

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

(...)” (Subrayas fuera del texto)

A su vez, el artículo 146 de la Ley en mención establece:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o 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.

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.

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario. (...)”
(Subrayas fuera del texto)

Entendiendo así que, tal como se dijo en concepto SSPD-OJ-2024-314 “la regla general para la medición del consumo es realizarla a través de la diferencia de lecturas que el equipo de medida individual instalado arroje entre un período de facturación y otro. Sin embargo, excepcionalmente, como se indica en la normativa, los prestadores de servicios pueden utilizar otros mecanismos para determinar el consumo, tales como el promedio y el aforo.”

Por su parte, respecto a las mediciones de los servicios públicos domiciliarios, la Resolución 108 de 1997 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, en relación con el servicio de energía eléctrica establece las siguientes reglas:

“ARTICULO 24. DE LA MEDICION 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.
- c) En las condiciones uniformes del contrato, la empresa determinará las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida, teniendo en cuenta lo que establezcan los Códigos de Distribución y/o Medida, y el mantenimiento que debe dárseles, con el fin de que los suscriptores o usuarios puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios.
- d) Los equipos de medición que la empresa exija a los suscriptores o usuarios deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que la empresa ofrezca a cada tipo de suscriptor o usuario. En todo caso, tratándose del servicio de energía eléctrica, la empresa no podrá exigir la instalación de equipos de medición de potencia, o con diferenciación horaria de energía, a los suscriptores o usuarios residenciales conectados al nivel de tensión uno (1).
- e) <Literal derogado por el artículo 11 de la Resolución 96 de 2004.>
- f) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994, cuando el contrato de condiciones uniformes exija al suscriptor o usuario adquirir los instrumentos necesarios para la medición y éste no lo haga dentro de un plazo de

seis meses contados a partir de la fecha de la conexión al servicio, la empresa podrá suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

- g) Cuando, según el contrato de condiciones uniformes, la instalación de los instrumentos de medición corresponda a la empresa, y transcurra un plazo de seis meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de la empresa en la medición.
- h) *A partir de la vigencia de la presente resolución, las empresas tendrán un plazo máximo de tres (3) años para elevar los niveles de macro y micromedición, de modo que cubran por lo menos el noventa y cinco por ciento (95%) del total de sus usuarios para lo cual deberán dar prelación a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3. El incumplimiento de lo aquí dispuesto constituye omisión imputable a la empresa en la colocación de medidores y, en consecuencia, le hará perder el derecho a recibir el precio, por parte de aquellos usuarios en defecto del 95%, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994.”* (Subrayas fuera del texto)

De conformidad con lo anterior, la regla general es que todo suscriptor y/o usuario cuente con un equipo individual para su consumo, sin embargo el artículo prevé algunas excepciones a esta como es en los casos de inquilinatos y usuarios incluidos en planes de normalización, de igual forma el literal b) señala que, si un inmueble cuenta solo con un equipo de medición y es utilizado por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que frente al prestador existe un solo suscriptor, sin embargo el costo deberá dividirse entre los usuarios finales del servicio; sin embargo si un usuario quisiera que se le midiera su consumo de manera individual, podrá exigírselo al prestador asumiendo el costo del medidor, caso en el cual se tratará como un usuario independiente de los demás.

Así las cosas, todos los usuarios del servicio público de energía, por regla general, deben contar con un equipo de medición individual de su consumo. De este modo, cuando 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.

Al respecto, en Concepto SSPD-OJ-2022-709 esta Oficina señaló:

“(...) Del artículo en cita es válido establecer que, todos los usuarios del servicio público de energía, por regla general, deben contar con un equipo de medición individual de su consumo. De este modo, cuando 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. (...)” (Subrayas fuera del texto)

En el mismo sentido, en concepto SSPD-OJ-2018-320 se indicó:

“(...) Dicha excepción no vulnera el derecho a la medición individual, en tanto que en la situación prevista en el literal b) citado, el inmueble cuenta en efecto con un equipo de medida, correspondiente al único contrato de servicios públicos celebrado, pudiendo el

suscriptor respectivo dividir la factura en cuotas partes entre los usuarios finales del servicio, hasta el momento en que cualquiera de ellos, haciendo uso de su autonomía privada de la voluntad, decida solicitar la independización de acometidas, y por ende, la celebración de un nuevo contrato, diferente al del suscriptor único, caso en el cual deberá demostrar que tanto el inmueble a conectar, como el usuario solicitante, cumplen las condiciones que le permiten acceder al servicio, conforme lo explicado en la primera parte de este concepto.

No obstante, se considera, que salvo razones de orden técnico, social o económico que imposibiliten la medición individual del servicio de energía, en un caso como el que se plantea, la citada excepción solo aplicaría respecto de inmuebles NO sometidos al régimen de propiedad horizontal, pues en estos últimos no habrá "un inmueble con una sola acometida", sino diversos inmuebles con sus correspondientes acometidas, que deberán contar, por regla general, con medición individual de sus consumos. (...)
(Subrayas fuera del texto)

(ii) Medición del consumo en áreas comunes

En este punto, es preciso traer a colación lo manifestado por esta oficina, en el concepto unificado 02 de 2009, actualizado el 3 de junio de 2021, en el cual se manifestó con respecto a la medición y cobro de este servicio en las zonas comunes⁸, lo siguiente:

(...) 2.1.2.5. Zonas comunes de edificaciones sometidas o no al régimen de propiedad horizontal.

Para efectos de la determinación del consumo facturable de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, **energía eléctrica** y gas combustible en zonas o áreas comunes de edificaciones sometidas al régimen de propiedad horizontal, debe tenerse en cuenta que, al tenor de lo previsto en el parágrafo del artículo 32[15] de la Ley 675 de 2001[16], sólo si la persona jurídica que surge como consecuencia de la constitución al régimen de propiedad horizontal, solicita a la persona prestadora ser considerada como única usuaria, para efectos de facturación, el cobro del servicio se hará con base en la medición individual que exista en las zonas comunes; de lo contrario, "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".

(...)

Por su parte, y en tratándose de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por redes de tubería, debe tenerse en cuenta que, según el literal a) del artículo 24 de la Resolución CREG 108 de 1997, sólo "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".

⁸ Concepto-SSPD-OJ-2022-310

De lo anterior, se colige que en una copropiedad, abierta o cerrada, por regla general todos los usuarios, incluidas las áreas comunes de ésta, deberían contar con un sistema de medición individual de los citados servicios públicos domiciliarios, lo que hace innecesaria la instalación de medidores totalizadores como sistema de medición principal, en tanto este tipo de equipos, sólo tiene por función la de establecer la existencia de diferencias entre la lectura de uno o varios equipos de medición individual con la del totalizador, para efectos de determinar si existen pérdidas y tomar medidas para controlarlas.

Así lo ha entendido la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible – CREG, que en el Código de Medida contenido en la Resolución CREG 038 de 2014, no se refiere a este tipo de medidores, los cuales, en consecuencia, sólo deberían instalarse, cuando quiera que al no existir medición del consumo de las zonas comunes el prestador requiera determinarla, de suerte que, en tal caso, y de forma excepcional, por el método de diferencia de lecturas pueda establecerse el consumo de las citadas zonas como la diferencia positiva entre la lectura del totalizador y la sumatoria de las lecturas de los medidores individuales, en un periodo de tiempo determinado.

Ahora, y en cuanto a la instalación de equipos de medida individual para zonas comunes, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el parágrafo del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, según el cual esta procederá cuando la copropiedad la haya solicitado, siendo que, en caso contrario, deberá el prestador instalar un medidor general para cobrar a la copropiedad, por concepto de consumo, la diferencia registrada entre este medidor y la suma de las lecturas de los medidores individuales instalados al interior de la copropiedad.

Sobre lo anterior, y en cuanto al costo del citado medidor general, en Concepto CREG S- 2012-003833, la citada Comisión señaló lo siguiente:

“En cuanto a su consulta respecto de la facturación para zonas comunes en virtud de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 32, como del artículo 81 de la Ley 675 de 2001, para esta Comisión en cuanto a la facturación de los servicios públicos domiciliarios de dichas áreas, el artículo 32 de la Ley 675 de 2001 establece en su respectivo parágrafo dos maneras de realizarla.

La primera de ellas consiste en la instalación de un medidor individual para las zonas comunes, el cual debe solicitar la respectiva Propiedad Horizontal y la segunda que surge como una medida subsidiaria o excepcional, cuando no exista la medida individual y que consiste en cobrar los costos del servicio de acuerdo con la diferencia reportada entre un medidor general y los medidores individuales de cada copropietario.

En virtud de lo expuesto, es claro que la Ley 675 de 2001 pone en cabeza de la propiedad horizontal la responsabilidad de determinar la forma en que se deben facturar los servicios públicos domiciliarios en las áreas comunes, y solo como medida subsidiaria o excepcional, permite la mencionada Ley la instalación de un medidor general o totalizador para determinar el consumo facturable de las áreas comunes.

En todo caso la instalación de ese medidor general surge de la responsabilidad que tiene la empresa prestadora del servicio público de energía eléctrica domiciliaria de determinar el respectivo consumo en las áreas comunes que corresponda y así mismo facturarlos, pues de no hacerlo el usuario no estaría obligado a cancelarlo y de acuerdo con ese orden de

ideas considera esta Comisión que si el medidor general o totalizador se instala por la empresa debido a la necesidad que tiene de facturar un consumo determinado, no puede exigírsele al usuario la adquisición del mismo pues la Ley 675 de 2001 claramente establece que cuando los copropietarios quieran determinar el consumo de las áreas comunes, la respectiva propiedad horizontal podrá instalar un medidor individual.

Para la instalación de dicho medidor debe tenerse en cuenta que el mismo podrá instalarlo cualquier comercializador diferente al que le presta el servicio de energía eléctrica domiciliaria a los copropietarios, pero se debe dar cumplimiento a las disposiciones previstas en el Reglamento de Comercialización previsto en la Resolución CREG 156 de 2011." (Subrayas y negrillas propias)

Desde esa óptica, sea que las zonas comunes de la copropiedad cuenten o no con medición individual de los servicios de energía eléctrica y gas combustible, la instalación de medidores generales o totalizadores por parte del prestador, será a su cuenta y costo, en tanto ha de comprenderse que, en tales casos, el beneficio de su instalación solo se irrogará a aquel, bien sea en su labor de controlar las pérdidas de los sistemas que opera, o de determinar el consumo realizado por las zonas comunes de la copropiedad.

En todo caso, tratándose de todos los servicios públicos domiciliarios, todo usuario cuenta con el derecho de solicitar la medición individual (...)" (Subrayas fuera el texto)

En este orden de ideas es dable colegir, que cuando la instalación de un medidor individual para las zonas comunes es solicitada por la respectiva Propiedad Horizontal, esto es, por la persona jurídica que surge como consecuencia de la constitución de la misma al régimen de propiedad horizontal, esta persona será considerada como única usuaria, y por ende deberá dar cumplimiento a las obligaciones que por tal causa surgen, efectuando el pago pertinente del dispositivo de medida.

En línea con lo anterior, es preciso mencionar lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 675 de 2001 respecto del objeto de la persona jurídica en el régimen de propiedad horizontal, el cual establece:

"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.*

Las propiedades horizontales que, a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, no posean medidor individual para las unidades privadas que la integran, podrán instalarlos si lo aprueba la asamblea general con el voto favorable de un número plural de propietarios de bienes privados que representen el setenta por ciento (70%) de los coeficientes del respectivo edificio o conjunto.” (Subrayas fuera del texto)

De acuerdo con lo anterior, la propiedad horizontal como persona jurídica se considera usuaria única para los servicios públicos domiciliarios en zonas comunes, si así lo solicita, entendiendo que en estas deberá existir un medidor individual.

A su vez, los artículos 80 y 81 de la ley en mención, establecen que:

“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 en lo dispuesto en el parágrafo del artículo 32 de la presente ley.

Los servicios de alumbrado público y de aseo en las zonas comunes y en el espacio público interno podrán ser pagados a través de las cuentas de consumo periódico de dichos servicios o de la tasa de alumbrado público o de aseo establecidas por el Municipio o Distrito. En ningún caso podrán generarse ambas obligaciones por un mismo servicio.”

Bajo este contexto normativo, es importante traer a colación lo señalado por esta Oficina en Concepto SSPD-OJ-2018-320 en donde se indicó:

“(…) Ahora bien, en el caso de inmuebles que sometidos o no al régimen de propiedad horizontal, tengan usuarios individualizables sin medición individual, se tiene que estos, conforme al régimen de los servicios públicos, podrán solicitar la independización de sus acometidas y la realización de la micro medición, caso en el cual, los suscriptores o usuarios solicitantes deberán realizar a su cargo, las obras requeridas para la instalación de los medidores individuales.

En lo que tiene que ver con las áreas comunes, y tal como se indicó en el Concepto que hemos citado, es preciso tener presente lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 675 de

2001, el cual desarrolla el objeto de la persona jurídica que surge como consecuencia de constituir legalmente la propiedad horizontal, de modo que se deriva su aplicación preferente por ser una norma especial en la materia.

Así las cosas, al tenor del párrafo del mencionado artículo, las zonas comunes pueden ser consideradas para efectos de la facturación de los servicios como usuario único, si así lo solicita la propiedad horizontal, con el siguiente alcance:

(...)

En este sentido es claro, que cuando la propiedad horizontal solicita al prestador ser considerada como única usuaria para efectos de facturación de las zonas comunes, el cobro del servicio se efectuará con base en la lectura del medidor individual o micromedidor instalado para el efecto, pero si no lo hace y no existe tal medidor, el cobro se realizará según la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los micromedidores.

Lo que varía bajo la aplicación de la disposición comentada, es que, a diferencia del régimen general, que sujeta el uso del medidor general a la imposibilidad técnica de la medición individual, en la propiedad horizontal, el legislador estimó que el cobro del servicio deberá efectuarse con base en la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales, cuando no exista el medidor.

De conformidad con lo indicado, en una copropiedad sujeta al régimen de propiedad horizontal, cada unidad habitacional o no residencial, debe contar con medición individual y para las zonas comunes tal posibilidad dependerá, de si la copropiedad ha solicitado o no ser tratada como usuaria única y cuenta con el medidor individual.

Ahora bien, con respecto a la forma en que se deben distribuir internamente los consumos, en aquellos casos en que no exista medición individual, vale precisar que este es un asunto respecto del cual esta oficina no puede emitir pronunciamiento alguno, ya que está por fuera de la órbita de sus competencias. Sin embargo, lo cierto es, que sea cual sea la forma que se haya establecido para efectuar dicho pago, existe la posibilidad de que los usuarios finales del servicio, estén pagando más o menos por sus consumos, por lo que atendiendo lo dispuesto en la disposición regulatoria referida, lo lógico sería solicitar la independización de acometidas, de forma tal que la facturación del servicio, por parte de un prestador habilitado para el efecto, responda al consumo real registrado, y no a estimaciones más o menos acertadas.

Así las cosas, cuando se trata de inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal contenido en la Ley 675 de 2001, es necesario que se corrijan situaciones como la expuesta en la consulta, ya que tanto la norma expedida por la Comisión de Regulación, como la que regula la propiedad horizontal, son coincidentes en señalar, que las unidades inmobiliarias deben contar con medidores de consumo de los servicios públicos domiciliarios, para cada inmueble. (...)

De acuerdo con lo anterior, se concluye que, las normas coinciden en que la regla general es que la propiedad horizontal sea considerada como usuaria única, si así lo ha solicitado, a

efectos de medición de los servicios públicos en las zonas comunes para lo cual se deberá tener un micromedidor, sin embargo, si no existe medidor y la propiedad horizontal no ha solicitado que sea tratada como usuaria única, el legislador estimó que el cobro del servicio deberá efectuarse con base en la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.

(iii) Facturación del servicio de energía eléctrica en áreas comunes

La Ley 142 de 1994 en su artículo 14 presenta una serie de definiciones y en cuanto a la facturación de los servicios públicos, el numeral 14.9 indica:

ARTÍCULO 14. DEFINICIONES. *Para interpretar y aplicar esta Ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:*

(...)

14.9. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS. *Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.*

(...)” (Subrayas fuera del texto)

Así, la factura del servicio es el documento que el prestador remite al usuario, indicando el consumo relacionado con los servicios inherentes al contrato de prestación de servicios públicos, es decir que en esta se encuentra la obligación de pago por el consumo.

En relación con la facturación de los servicios en zonas comunes, como se dijo anteriormente, la Ley 675 de 2001 en el párrafo del artículo 32 se dice que “*la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única*”, por lo que el cobro del servicio se hará mediante una sola factura que corresponderá a la lectura de los medidores individuales de las zonas comunes o en su defecto al macromedidor o totalizador.

En este sentido, la CREG en concepto 5868 de 2017 reitera lo dicho así:

“(...) Sobre este tema se señala que en la regulación expedida por la Comisión no se establecen tarifas especiales para la facturación del consumo de las zonas comunes o privadas de una unidad residencial, salvo que estos usuarios sean a su vez propietarios de los activos empleados para la prestación del servicio.

En relación con el consumo de las áreas comunes, las leyes 675 de 2001 y 142 de 1994 establecen lo siguiente:

(...)

De lo anterior se entiende que para la facturación de los servicios públicos las zonas comunes pueden constituirse como un usuario único. En tal caso la Ley establece dos alternativas para la facturación de los consumos de las zonas comunes: i) con base en la medida individual de los consumos de las zonas comunes, ó ii) con base en la

diferencia entre el medidor general y la suma de las medidas individuales. (...)
(Subrayas fuera del texto)

Es importante aclarar que, si bien, la propiedad horizontal es considerada persona jurídica y por tanto considerarse como usuaria única de los servicios públicos, la responsabilidad del pago de los servicios públicos es de todos los copropietarios teniendo en cuenta el coeficiente de copropiedad, estos cobros se verán reflejados en las respectivas cuotas de administración.

Finalmente, es importante traer a colación lo dicho por esta Oficina en Concepto SSPD-OJ-2023-341:

“(...) Ahora, y en cuanto a la instalación de equipos de medida individual para zonas comunes, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el parágrafo del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, según el cual esta procederá cuando la copropiedad la haya solicitado, siendo que, en caso contrario, deberá el prestador instalar un medidor general para cobrar a la copropiedad, por concepto de consumo, la diferencia registrada entre este medidor y la suma de las lecturas de los medidores individuales instalados al interior de la copropiedad.

Sobre lo anterior, y en cuanto al costo del citado medidor general, en Concepto CREG S-2012-003833, la citada Comisión señaló lo siguiente:

“En cuanto a su consulta respecto de la facturación para zonas comunes en virtud de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 32, como del artículo 81 de la Ley 675 de 2001, para esta Comisión en cuanto a la facturación de los servicios públicos domiciliarios de dichas áreas, el artículo 32 de la Ley 675 de 2001 establece en su respectivo parágrafo dos (sic) manera de realizarla.

La primera de ellas consiste en la instalación de un medidor individual para las zonas comunes, el cual debe solicitar la respectiva Propiedad Horizontal y la segunda que surge como una medida subsidiaria o excepcional, cuando no exista la medida individual y que consiste en cobrar los costos del servicio de acuerdo con la diferencia reportada entre un medidor general y los medidores individuales de cada copropietario.

En virtud de lo expuesto, es claro que la Ley 675 de 2001 pone en cabeza de la propiedad horizontal la responsabilidad de determinar la forma en que se deben facturar los servicios públicos domiciliarios en las áreas comunes, y solo como medida subsidiaria o excepcional, permite la mencionada Ley la instalación de un medidor general o totalizador para determinar el consumo facturable de las áreas comunes.

En todo caso la instalación de ese medidor general surge de la responsabilidad que tiene la empresa prestadora del servicio público de energía eléctrica domiciliaria de determinar el respectivo consumo en las áreas comunes que corresponda y así mismo facturarlo, pues de no hacerlo el usuario no estaría obligado a cancelarlo y de acuerdo con ese orden de ideas considera esta Comisión que si el medidor general o totalizador se instala por la empresa debido a la necesidad que tiene de facturar un consumo determinado, no puede exigírsele al usuario la adquisición del mismo pues la Ley 675 de

2001 claramente establece que cuando los copropietarios quieran determinar el consumo de las áreas comunes, la respectiva propiedad horizontal podrá instalar un medidor individual.

Para la instalación de dicho medidor debe tenerse en cuenta que el mismo podrá instalarlo cualquier comercializador diferente al que le presta el servicio de energía eléctrica domiciliaria a los copropietarios, pero se debe dar cumplimiento a las disposiciones previstas en el Reglamento de Comercialización previsto en la Resolución CREG 156 de 2011.” (Subrayas y negrillas propias)

Desde esa óptica, sea que las zonas comunes de la copropiedad cuenten o no con medición individual de los servicios de energía eléctrica y gas combustible, la instalación de medidores generales o totalizadores por parte del prestador, será a su cuenta y costo, en tanto ha de comprenderse que, en tales casos, el beneficio de su instalación solo se irrogará a aquel, bien sea en su labor de controlar las pérdidas de los sistemas que opera, o de determinar el consumo realizado por las zonas comunes de la copropiedad. En todo caso, tratándose de todos los servicios públicos domiciliarios, todo usuario cuenta con el derecho de solicitar la medición individual (...)” (Subrayas fuera el texto)

Al respecto vale colegir que, cuando la instalación de un medidor individual para las zonas comunes es solicitada por la respectiva propiedad horizontal, esto es, por la persona jurídica que surge como consecuencia de la constitución de la misma, esta persona será considerada como una usuaria única, y por ende, deberá dar cumplimiento a las obligaciones que por tal causa surgen, efectuando el pago pertinente del dispositivo de medida.

Ahora, de forma excepcional, la liquidación de los consumos del servicio de energía, correspondientes a las zonas o áreas comunes, se puede facturar de forma diferente, tal como lo prescribe el artículo 35 de la Resolución CREG 108 de 1997. Veamos:

“Artículo 35. Liquidación de los consumos. Para liquidar los consumos a los suscriptores o usuarios en cada período de facturación, la empresa aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el suscriptor o usuario.

Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

(...) **c) Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, la empresa podrá facturar directamente a cada suscriptor o usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó esa decisión (...)**”.

Así las cosas, se debe indicar que, cuando la propiedad horizontal solicita la instalación de un medidor individual para las zonas comunes, se entiende que actúa como usuaria única de los

servicios públicos domiciliarios, por tanto, tiene derechos y deberes como todos los usuarios de los mismos, y uno de estos derechos es la medición real de sus consumos, la cual se verá reflejada en la facturación respectiva, con su deber correlativo de pagar los mismos.

(iv) Defensa del usuario en sede del prestador – Recursos - Procedencia

En materia de servicios públicos domiciliarios, (i) el suscriptor, persona natural o jurídica, con la que el prestador ha celebrado el contrato de servicios públicos, así como (ii) el usuario, persona que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario, tal como lo indican las definiciones de los numerales 14.31 y 14.33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, cuentan con el derecho a solicitar y obtener información oportuna de los prestadores respecto de las actividades y la operación involucrada en la prestación de estos, tal y como lo dispone el numeral 9.4 del artículo 9o ibídem:

*“**Artículo 9o Derecho de los usuarios.** <Aparte entre paréntesis cuadrados [...] adicionado mediante FE DE ERRATAS. El texto corregido es el siguiente:> Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a]:*

(...)

***9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna,** sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”*

Ahora, con respecto al tema que motiva la consulta, es preciso manifestar que, en el Título VIII, Capítulo VII de la citada Ley, se encuentran previstos los mecanismos de “*defensa de los usuarios en sede de la empresa*”, es decir, las herramientas con que cuentan para controvertir las decisiones empresariales con las que no estén de acuerdo.

En este sentido, y en consonancia con lo dispuesto en el mencionado artículo 9 de la Ley 142 de 1994, el artículo 152 de la misma ley reconoce como de la esencia del contrato de servicios públicos el derecho de los usuarios a presentar las peticiones, quejas y recursos ante el prestador del servicio de que se trate, al señalar:

*“**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.” (Subraya fuera de texto)

Por su parte, el artículo 153 ibídem dispone que “*Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición*”, es decir, atendiendo lo previsto en la Ley 1755 de 2015, que introdujo lo pertinente al derecho de petición en la Ley 1437 de 2011, así como el procedimiento general allí establecido, aplicable a todas las actuaciones administrativas que no cuenten con disposiciones especiales.

A su vez, el artículo 154 ibídem señala cuales son las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, y que son susceptibles de los recursos de ley, de la siguiente manera:

“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.” (Subraya y negrita fuera de texto)

Conforme con lo dispuesto, los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a presentar las reclamaciones que consideren, en contra de las decisiones empresariales que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, y si la respuesta no les satisface, pueden interponer los recursos de reposición y en subsidio apelación.

Es importante resaltar que **las decisiones que de forma expresa fueron señaladas por el legislador como susceptibles de recurso son los actos de: (i) negativa del contrato, (ii) suspensión, (iii) terminación, (iv) corte, y (v) facturación del servicio, tal como se desprende del contenido del artículo 154 previamente citado.**

Así las cosas, corresponde al prestador del servicio atender la reclamación inicial y el recurso de reposición, a través de la expedición de los actos pertinentes, en los que se deberá consignar

las razones que motivan la decisión adoptada, y solamente surtida esta etapa, podrá esta Superintendencia avocar el conocimiento del caso, resolviendo el recurso de apelación interpuesto de forma subsidiaria al de reposición.

Adicional a ello, es de indicar que de acuerdo con lo previsto en el artículo 158 de la citada ley (artículo subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995), la principal consecuencia jurídica de que un prestador no atienda las peticiones, quejas o recursos que presenten los suscriptores y/o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, es la presunción de que éstas solicitudes han sido resueltas en forma favorable para el solicitante, lo anterior, al configurarse el silencio administrativo positivo previsto en la norma.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones para las preguntas presentadas en la consulta:

1. *¿Resulta jurídicamente procedente, conforme a la Ley 142 de 1994, que una empresa prestadora facture el consumo de las áreas comunes de una propiedad horizontal con base en un medidor general o de control, cuando existen medidores individuales instalados físicamente para dicho fin, pero no habilitados por decisión de la empresa?*
2. *¿Se ajusta a los principios de medición real, facturación justa y debido proceso del usuario que la empresa traslade a la propiedad horizontal las consecuencias de no habilitar los medidores individuales existentes?*

Para iniciar, es preciso reiterar que en sede de consulta no se emiten pronunciamientos y/o deciden situaciones de carácter particular y concreto, 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.

Ahora bien, el régimen de los servicios públicos domiciliarios establece como regla general el derecho de los usuarios a la medición individual de sus consumos, incluyendo las áreas comunes, mediante instrumentos de medición adecuados y disponibles técnicamente. En ese sentido deben existir medidores individuales en cada unidad y en las áreas comunes. Solo de manera excepcional, cuando no sea técnicamente posible la medición individual, se permite calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

En ese sentido, la regla general indica que, para la medición del consumo se debe realizar a través de la diferencia de lecturas que el equipo de medida individual instalado arroje entre un período de facturación y otro. Sin embargo, excepcionalmente, como se indica en la normativa, los prestadores de servicios pueden utilizar otros mecanismos para determinar el consumo, tales como el promedio y el aforo.

Ahora, para el caso particular de los usuarios del servicio público de energía, por regla general, deben contar con un equipo de medición individual de su consumo, de modo que, cuando la propiedad horizontal se haya constituido como usuario de los servicios públicos, le asistirá el derecho a una medición y cobro individual respecto de los bienes comunes, independiente de los bienes privados que conforman la misma.

En ese sentido, sólo si la persona jurídica que surge como consecuencia de la constitución al régimen de propiedad horizontal, solicita a la persona prestadora ser considerada como única usuaria, para efectos de facturación, el cobro del servicio se hará con base en la medición individual que exista en las zonas comunes; de lo contrario, “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.

En línea con lo anterior, respecto a la instalación de equipos de medida individual en las zonas comunes del servicio de energía es preciso reiterar lo dispuesto por esta Oficina mediante Concepto SSPD-OJ-2023-341, así:

“(…) Ahora, y en cuanto a la instalación de equipos de medida individual para zonas comunes, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el parágrafo del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, según el cual esta procederá cuando la copropiedad la haya solicitado, siendo que, en caso contrario, deberá el prestador instalar un medidor general para cobrar a la copropiedad, por concepto de consumo, la diferencia registrada entre este medidor y la suma de las lecturas de los medidores individuales instalados al interior de la copropiedad.

Sobre lo anterior, y en cuanto al costo del citado medidor general, en Concepto CREG S-2012-003833, la citada Comisión señaló lo siguiente:

“En cuanto a su consulta respecto de la facturación para zonas comunes en virtud de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 32, como del artículo 81 de la Ley 675 de 2001, para esta Comisión en cuanto a la facturación de los servicios públicos domiciliarios de dichas áreas, el artículo 32 de la Ley 675 de 2001 establece en su respectivo parágrafo dos (sic) manera de realizarla.

La primera de ellas consiste en la instalación de un medidor individual para las zonas comunes, el cual debe solicitar la respectiva Propiedad Horizontal y la segunda que surge como una medida subsidiaria o excepcional, cuando no exista la medida individual y que consiste en cobrar los costos del servicio de acuerdo con la diferencia reportada entre un medidor general y los medidores individuales de cada copropietario.

En virtud de lo expuesto, es claro que la Ley 675 de 2001 pone en cabeza de la propiedad horizontal la responsabilidad de determinar la forma en que se deben facturar los servicios públicos domiciliarios en las áreas comunes, y solo como medida subsidiaria o excepcional, permite la mencionada Ley la instalación de un medidor general o totalizador para determinar el consumo facturable de las áreas comunes.

En todo caso la instalación de ese medidor general surge de la responsabilidad que tiene la empresa prestadora del servicio público de energía eléctrica domiciliaria de determinar el respectivo consumo en las áreas comunes que corresponda y así mismo facturarlos, pues de no hacerlo el usuario no estaría obligado a cancelarlo y de acuerdo con ese orden de ideas considera esta Comisión que si el medidor general o totalizador se instala por la empresa debido a la necesidad que tiene de facturar un consumo determinado, no puede exigírsele al usuario la adquisición del mismo pues la Ley 675 de 2001 claramente establece que cuando los copropietarios quieran determinar el consumo de las áreas comunes, la respectiva propiedad horizontal podrá instalar un medidor individual.

Para la instalación de dicho medidor debe tenerse en cuenta que el mismo podrá instalarlo cualquier comercializador diferente al que le presta el servicio de energía eléctrica domiciliaria a los copropietarios, pero se debe dar cumplimiento a las disposiciones previstas en el Reglamento de Comercialización previsto en la Resolución CREG 156 de 2011.” (Subrayas y negrillas propias)

Desde esa óptica, sea que las zonas comunes de la copropiedad cuenten o no con medición individual de los servicios de energía eléctrica y gas combustible, la instalación de medidores generales o totalizadores por parte del prestador, será a su cuenta y costo, en tanto ha de comprenderse que, en tales casos, el beneficio de su instalación solo se irrogará a aquel, bien sea en su labor de controlar las pérdidas de los sistemas que opera, o de determinar el consumo realizado por las zonas comunes de la copropiedad.

En todo caso, tratándose de todos los servicios públicos domiciliarios, todo usuario cuenta con el derecho de solicitar la medición individual (...)” (Subrayas fuera el texto)

Así las cosas, en los términos del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, la propiedad horizontal puede constituirse como usuaria única frente a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios. Es decir, como un usuario que es independiente de los demás bienes de dominio particular que hacen parte del régimen de propiedad horizontal respectivo. Valga mencionar que, en ese caso, el cobro del servicio a la propiedad horizontal se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes, o, 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.

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.

De acuerdo con el artículo 24 de la Resolución CREG 108 de 1997, todos los usuarios del servicio público de energía, por regla general, deben contar con un equipo de medición individual de su consumo. 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.

3. *¿Constituye esta práctica una irregularidad en la prestación del servicio o una posible Situación Anómala de Prestación (SAP), en tanto la medición no corresponde de manera técnica ni jurídica al consumo real del usuario?*
4. *¿Procede la reliquidación de los consumos facturados que no han sido técnica ni jurídicamente individualizados, cuando la empresa reconoce la inexistencia de medición individual efectiva y, aun así, mantiene la facturación basada en un medidor general?*
5. *¿Está obligada la empresa prestadora a habilitar los medidores individuales de áreas comunes cuando estos ya se encuentran instalados y cumplen condiciones técnicas, como presupuesto para una facturación válida?*

Para iniciar, se recalca que el régimen de los servicios públicos domiciliarios establece como regla general el derecho de los usuarios a la medición individual de sus consumos, incluyendo las áreas comunes, mediante instrumentos de medición adecuados y disponibles técnicamente. En ese sentido deben existir medidores individuales en cada unidad y en las áreas comunes. Solo de manera excepcional, cuando no sea técnicamente posible la medición individual, se permite calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

Sin perjuicio de lo anterior, es preciso reiterar lo mencionado por esta oficina mediante el Concepto SSPD-OJ-2022-672, respecto de la instalación de medición individual en las áreas comunes, así:

“(…) En efecto, como se refirió en el precitado Concepto 117 de 2016, *el prestador que niegue la instalación de la medición individual de las áreas comunes debe exponer con claridad al usuario, las razones que sustentan la imposibilidad técnica para la instalación del medidor.*

De la negativa injustificada del prestador se derivan dos escenarios puntuales para que el usuario acceda a la protección de sus derechos: (i) Por una parte, acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos para que se adelante en sede de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, la investigación administrativa que corresponda respecto de la eventual vulneración de su derecho a la medición; y de otra, (ii) Acudir en reclamación de cada factura del servicio, por la eventual irregularidad en la definición del consumo por parte del prestador, cuya respuesta será susceptible de la interposición de los recursos de reposición y de apelación. Es de recordar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, señala que la falta de medición (instalación del medidor) por acción u omisión del prestador, implican para éste la pérdida del precio por el periodo en que se presentó dicha ausencia de medición.

En ese sentido, si la Superintendencia establece que la razón del prestador para negarse a la instalación de la medición individual en las áreas comunes no resulta justificada en los

términos de la ley, el prestador se vería abocado a la sanción precitada y perdería entonces la posibilidad de cobrar los consumos del usuario.” (Subrayas fuera de texto)

De cara al texto subrayado, aun cuando el inciso 4 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 señala que “(...) es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario”, situación que a veces de la misma norma implica la pérdida de precio para el prestador; lo cierto es que dicha situación se encuentra sujeta a verificación por parte de esta Superintendencia en la medida que solo después de corroborar que se den los supuestos de hecho (omisión de colocación sin que medien razones técnicas), podrá decidir si el prestador debe perder o no el derecho al precio y si debe ser o no sujeto de sanción administrativa. En esta instancia, hasta el momento que esté comprobada la conducta, se tratará de una mera presunción.

Ahora, es de aclarar que en Concepto SSPD-OJ-2018-593 también se precisó que:

“(...) el hecho de que la medición en áreas comunes de propiedades sometidas al régimen de propiedad horizontal se calcule con base en la excepción no supone la falta de medición del consumo, en tanto que sí existe medición.

De este modo, la materialización de la afirmación hecha a través del concepto en mención, en relación con el señalamiento que hace el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, respecto de “que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario”, podría tener lugar siempre que en la correspondiente actuación administrativa se acredite que efectiva y materialmente la medición general no funciona y por ello se solicita la instalación del micromedidor. Sin embargo, habrá de valorarse cada caso en concreto, porque, se insiste en que la ley faculta la medición de zonas y áreas comunes a través de la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales, luego tal medición es válida; al margen que, como se le ha indicado en los conceptos citados y aquí se ha explicado, tratándose de copropiedades sometidas al régimen propiedad horizontal, el uso del medidor general no está sujeto a la acreditación exclusiva de “razones técnicas”” (Subrayado fuera del texto original)

De tal forma que, para aplicar el supuesto previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 respecto de “que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario”, habrá de valorarse cada caso en concreto, porque, se insiste en que la ley faculta la medición de zonas y áreas comunes a través de la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales, luego tal medición es válida. (...)”

Finalmente, debe indicarse que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, los usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden controvertir algunas decisiones de los prestadores, a través de un debido proceso de reclamación que debe agotarse de forma individual ante el prestador, y que permitirá, una vez resueltas las respectivas reclamaciones, interponer en una sola oportunidad temporal y dentro del marco de las normas citadas, los recursos de reposición ante el prestador y de apelación ante esta Superintendencia.

Una de las razones por las que puede acudir a dicho procedimiento es, precisamente, por inconformidades con los procesos de facturación, pues conforme a lo dispuesto en los artículos 148 y 150 de la Ley 142 de 1994 (i) en las facturas de servicios públicos no se podrán cobrar servicios no prestados, así como tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio, y (ii) no será posible, luego de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, cobrar bienes o servicios que no fueron facturados por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, a menos que se compruebe el dolo del suscriptor o usuario.

No obstante, y en tratándose de reclamos por facturación, el usuario debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, y en especial lo prescrito en su inciso tercero, según el cual (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.

Entonces, y si bien 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 del recurso contra el acto que resuelva tal reclamación, el cual deberá ser interpuesto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se notifique la correspondiente decisión.

Desde ese punto de vista, y para responder la pregunta planteada, debe indicarse que es viable reclamar la reliquidación de una obligación contenida en una factura de servicios públicos y solicitar la devolución de lo que se haya pagado en exceso, siempre que el citado reclamo y el recurso procedente, se interpongan por parte del usuario en las oportunidades y a través de los mecanismos establecidos para ello por la Ley.

Ahora bien, presentado el reclamo, y posteriormente el recurso, esta Superintendencia es competente para resolver en segunda instancia el recurso de apelación, que haya presentado el usuario en subsidio al recurso de reposición, por violación de la Ley o de las condiciones uniformes del contrato, en situaciones relativas a (i) actos de facturación, como los que se citan en la consulta; (ii) suspensión; (iii) corte, (iv) terminación del contrato y (v) negativa a contratar, decisiones todas estas que afectan la prestación del servicio y la ejecución del contrato de servicios públicos.

Adicionalmente, es importante anotar 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, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, el prestador tendrá quince (15) días hábiles para responder de fondo a la misma, 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.

Valga la pena anotar, que según el artículo 67 citado, aplicable en materia de servicios públicos domiciliarios, en virtud de la remisión que hace el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, en las decisiones de los prestadores que se refieran a reclamaciones en materia de facturación, (i) debe

constar anotación de la fecha y la hora del acto, de los recursos que legalmente proceden contra él, de las autoridades ante quienes deben interponerse y de los plazos para hacerlo, so pena de que (ii) el incumplimiento de cualquiera de tales requisitos invalide la notificación.

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

Cordialmente

OLGA LUCIA MORENO GONZÁLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica