

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: RADS

Fecha: FRADS

NT-F-001. V.12

Página 1 de 13

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-044

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.

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

TEMA: SUSPENSION DEL SERVICIO

Subtemas: Suspensión de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado – Procedencia de los cobros en la suspensión del servicio.

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

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

“(...) Quisiera que me colaboraran con un concepto jurídico, en caso de suspensión temporal del servicio que cargos se le deben cobrar, al no usar los servicios, se debe cobrar cargo básico de acueducto y alcantarillado o cómo sería (...)”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política

Ley 142 de 1994⁵

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁶

Resolución CRA 943 de 2021⁷

Concepto CRA 1627 de 2001

Concepto CRA 20250300134461 de 2025

Concepto SSPD-OJ-2020-706

Concepto SSPD-OJ-2021-836

Concepto SSPD-OJ-2022-234

Concepto SSPD-OJ-2025-292

Concepto SSPD-OJ-2025-405

CONSIDERACIONES

La suspensión de los servicios públicos domiciliarios es un mecanismo que el legislador otorgó a los prestadores de los mismos, como medida transitoria o momentánea para interrumpir de manera temporal su prestación. En este sentido, esa temporalidad presupone que en un futuro el servicio puede ser restaurado o reconectado, ya sea porque se subsana la causa que le dio origen o porque el término establecido por mutuo acuerdo de las partes o por la regulación, culmina.

En este sentido, es preciso mencionar que la suspensión del servicio procede cuando se presenta alguna de las tres situaciones particulares establecidas por el legislador para el efecto, a saber: (i) suspensión de común acuerdo; (ii) suspensión en interés del servicio; y (iii) suspensión por incumplimiento.

Ahora bien, dado que la peticionaria no aclara el tipo de suspensión a que refiere en la consulta, para la atención del presente concepto nos referiremos a los siguientes ejes temáticos, en los cuales se hará mención a cada una de las citadas modalidades de suspensión: i) Suspensión en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y ii) Procedencia de cobros en la suspensión del servicio – Cobro del cargo fijo.

i) Suspensión en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

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

⁶ “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”

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

La Ley 142 de 1994 prevé la posibilidad de que el prestador suspenda, esto es, interrumpa temporalmente la prestación de un servicio público domiciliario, manteniendo el contrato de condiciones uniformes vigente, en tres casos en particular como se explica a continuación:

- i) *Suspensión por mutuo acuerdo.* Es tipo de suspensión es procedente ante la solicitud del suscriptor o usuario, con aceptación del prestador y de los terceros que puedan resultar afectados, en las condiciones previstas en el contrato de condiciones uniformes.

Este tipo de suspensión se encuentra prevista en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994, así como, en el artículo 2.3.1.3.2.5.20. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, los cuales señalan:

“ARTÍCULO 138. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO. Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.” (subraya fuera de texto)

“ARTÍCULO 2.3.1.3.2.5.20. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO. En desarrollo del artículo 138 de la Ley 142 de 1994, podrán suspenderse los servicios de acueducto y alcantarillado cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la entidad prestadora de los servicios públicos y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato. (Decreto 302 de 2000, artículo 23).” (subraya fuera de texto)

Sobre el particular, a través de Concepto SSPD-OJ-2022-234, esta Oficina mencionó:

“(…) - Con respecto a la suspensión del servicio de común acuerdo, es de indicar que si bien la normativa vigente en materia de servicios públicos domiciliarios no establece el cobro de tarifas especiales para aquellos inmuebles, que teniendo conexión del servicio, se encuentren desocupados, el legislador sí estableció en el régimen la posibilidad de suspender el servicio por mutuo acuerdo entre las partes contratantes (suscriptor/usuario y prestador), previo cumplimiento del procedimiento establecido para el efecto, situación que conlleva de manera general, al no cobro del servicio (artículo 138).

En este sentido, la solicitud de suspensión del servicio de mutuo acuerdo, tiene como propósito que el suscriptor o usuario del servicio, no tenga que realizar pago alguno por un servicio que no está utilizando, o que pueda efectuar un pago menor. (...)” (subraya fuera de texto)

- ii) *Suspensión por incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios.* Se materializa cuando el usuario del servicio incumple el contrato, caso en el cual, el prestador debe suspender el servicio mientras se subsanan las causas que lo originaron. Sobre el particular, los artículos 130 y 140 la Ley 142 de 1994 consagran:

“ARTÍCULO 130. PARTES DEL CONTRATO. <Artículo modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario. (...)”

PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la

obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.” (resaltado fuera de texto)

“ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.” (subraya fuera de texto)

Respecto al servicio público domiciliario de acueducto, el artículo 2.3.1.3.2.5.23 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 consagra las siguientes causales de suspensión por incumplimiento:

“ARTÍCULO 2.3.1.3.2.5.23. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.

2. La alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios que el presente decreto reglamenta.

3. Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.

4. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto del declarado o convenido con la entidad prestadora de los servicios públicos.

5. Proporcionar un servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.

6. Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones, sin autorización previa de la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.

7. Aumentar, sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.
8. Adulterar las conexiones y/o aparatos de medición o de control, o alterar su normal funcionamiento.
9. Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la entidad prestadora de los servicios públicos.
10. Efectuar, sin autorización, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
11. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
12. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores.
13. Impedir a los funcionarios, autorizados por la entidad prestadora de los servicios públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.
14. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.
15. No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.
16. Conectar equipos a las acometidas y redes sin la autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.
17. Efectuar sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
18. Cuando el urbanizador destine un inmueble a un fin distinto del previsto en la respectiva licencia de construcción y/o urbanización, o cuando se construya un inmueble careciendo de ésta, estando los usuarios o suscriptores obligados a obtener la respectiva licencia.
19. Interconectar las tuberías de acueducto atendidas por la entidad prestadora de los servicios públicos con cualquier otra fuente de agua.

PARÁGRAFO. *El servicio a las pilas públicas, fuentes públicas ornamentales y parques públicos, se suspenderá cuando se realicen derivaciones para otros fines. (Decreto 302 de 2000, art. 26).*" (subraya fuera de texto)

Sobre el particular, esta Oficina Asesora Jurídica a través de Concepto SSPD-OJ-2025-292 señaló:

“(...) esta Oficina Asesora Jurídica, en el Concepto SSPD-OJ-2021-836, señaló lo siguiente:

“(...) es preciso mencionar que el artículo 140 ibídem señala el término con el que cuenta el prestador para suspender el servicio. Frente al incumplimiento del contrato o la mora del suscriptor o usuario del servicio en el pago de este, el prestador tiene la obligación de suspenderlo ya que así lo determinó de forma expresa el legislador. Al respecto, vale señalar que dicha obligación fue consagrada con un doble propósito: por un lado, el de otorgar un mecanismo de presión al prestador para asegurar el pago del servicio adeudado y por el otro, el de evitar un daño o perjuicio mayor ante una deuda mayor que haga más gravoso el pago de la mismas para los interesados.

Ahora, en cuanto al plazo para ejecutar la medida de suspensión, estas disposiciones remiten su determinación al contrato de servicios públicos, aunque establecen un límite temporal para adoptarla, correspondiente al término de dos (2) periodos de facturación, cuando esta sea bimestral y de tres (3) periodos, cuando sea mensual; plazos máximos que posibilitan al prestador para establecer plazos inferiores en el contrato, de forma que pueda suspender el servicio, si así lo dispone el contrato, cuando se presenta la mora de un solo periodo de facturación una vez se haya verificado tal situación y se haya atendido el procedimiento pertinente. (...)” (Subrayado fuera de texto).

*Con lo anterior nótese que, ante el incumplimiento del contrato de servicios públicos domiciliarios, **el prestador tiene la obligación de suspender el servicio público respectivo, para lo cual, debe remitirse a lo establecido en el contrato mismo; debiéndose considerar además que, conforme lo establece el artículo 140 ibídem, existen límites temporales -máximos- para adoptar la medida, así: dos (2) periodos de facturación, cuando esta sea bimestral; y tres (3) periodos de facturación, cuando sea mensual.** Esto sugiere que, el prestador puede establecer en el contrato de servicios públicos domiciliarios términos inferiores a los fijados en la norma para suspender el servicio por mora en el pago.*

***Adicionalmente, es importante precisar que, cuando sea reconectado o reinstalado el servicio público domiciliario, el prestador del mismo puede cobrar un cargo por reconexión o reinstalación, el cual procede cuando el servicio haya sido efectivamente suspendido y se haya incurrido en costos para garantizar su reconexión.** Ello, por cuanto el fundamento de dicho cobro no es otro que el de permitir que los prestadores recuperen los costos en que hubieren incurrido para reconectar el servicio.*

En esa línea, el prestador de estos servicios no podrá realizar el cobro de la reconexión a los usuarios, cuando el servicio no haya sido suspendido o cuando no se pueda demostrar que dicha actividad generó costos para el prestador.

En todo caso, es importante en este punto aclarar que, si el usuario o suscriptor no está de acuerdo con el cobro del cargo por reconexión o reinstalación del servicio público, puede presentar la reclamación de la factura directamente ante el prestador, solicitando la exclusión de dicho cobro o de otro que se hubiere incluido sin ser procedente - por las razones que considere pertinentes-, atendiendo para ello el procedimiento de defensa

del usuario en sede de la empresa, contenido en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994. (...)

Por último es importante señalar en este punto que, la suspensión y el corte del servicio son dos medidas diferentes: la primera, hace referencia a una suspensión temporal o transitoria del suministro del servicio, esto es, hasta que el usuario dé cumplimiento a la obligación de pago pendiente o subsane la situación que generó dicha suspensión; por su parte, la segunda, es decir, la terminación del contrato y corte del servicio, es una medida definitiva, pues implica que la prestación del servicio cesa de manera definitiva y se presenta cuando: (i) el usuario incumple los términos del contrato por varios meses, esto es, es reincidente, o (ii) en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros; circunstancia que deriva en la terminación o resolución del contrato de servicios públicos, como ya se había indicado. (...) (negrilla fuera de texto)

iii) *Suspensión en interés del servicio.* Prevista en el artículo 139 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 2.3.1.3.2.5.22. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, comprende aquellos casos en que el prestador requiere suspender el servicio para realizar reparaciones técnicas, mantenimientos, o racionamientos en casos de fuerza mayor o para evitar perjuicios por inestabilidad del inmueble o del terreno, sin que se considere falla en la prestación del servicio. La norma establece:

“ARTÍCULO 139. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:

139.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

139.2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.” (subraya fuera de texto)

“ARTÍCULO 2.3.1.3.2.5.22. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la entidad prestadora de los servicios públicos con los siguientes fines:

1. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

2. Que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

PARÁGRAFO. La entidad prestadora de los servicios públicos deberá informar a la comunidad los términos de la suspensión del servicio, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo en caso fortuito o de fuerza mayor. (Decreto 302 de 2000, artículo 25).” (subraya fuera de texto)

En este punto, conviene traer a colación lo manifestado por esta Oficina en Concepto SSPD-OJ-2022-234 el cual menciona:

“(…) - En cuanto se refiere a la suspensión en interés del servicio, es de señalar que como su nombre lo indica, esta ocurre cuando el prestador tiene la necesidad de suspender el servicio para efectuar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos o racionamientos por fuerza mayor, sin que tal suspensión pueda catalogarse como falla del servicio, debiendo en todo caso, dar aviso amplio y oportuno a los usuarios. Esta suspensión también procede cuando se pretende evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que dentro de las circunstancias se haya empleado toda la diligencia posible, para que el usuario pueda hacer valer sus derechos. (...)”

Ahora bien, considerando que la consulta refiere además del servicio público domiciliario de acueducto, al servicio público de alcantarillado, es preciso aclarar que **no es procedente la suspensión temporal de este último**, por razones técnicas y físicas de salubridad pública y política ambiental.

ii) Procedencia de cobros en la suspensión del servicio – Cobro del cargo fijo.

Conforme con lo expuesto en el numeral anterior, en atención al tipo de suspensión que se materialice, ello conllevará por parte del usuario al pago de algunos conceptos. De esta forma, en cuanto refiere a la suspensión por incumplimiento y tal como fue mencionado para la reconexión del servicio será necesario estar al día con las obligaciones en mora, así como el pago de otros conceptos, tales como la reconexión, según se verifique y este contemplado en el contrato de prestación del servicio.

En cuanto refiere a la suspensión por necesidad del servicio, de la misma se presume que será por un periodo corto en el cual no habrá suministro del servicio, no obstante, el cobro del servicio no implica modificación alguna, es decir, continuará por diferencia de lectura.

De esta forma, en términos generales para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los artículos 2.1.1.1.2.1.⁸, 2.1.1.1.2.2.⁹ y 2.1.2.1.6.1.¹⁰ de la Resolución CRA 943 de 2021 establecen el cargo fijo como un elemento de la estructura tarifaria de estos servicios, tanto para grandes prestadores, es decir, aquellos que atienden más de 5000 suscriptores, como para pequeños prestadores, es decir, aquellos que atienden a menos de 5.000 suscriptores.

En consonancia con dichas disposiciones, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico a través de Concepto 20250300134461 de 2025 se pronunció en torno a la obligatoriedad de incluir cargo fijo en la tarifa de acueducto y alcantarillado, veamos:

*“(…) De conformidad con lo anterior, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como para el servicio público de aseo, el cálculo de la tarifa incluye un cargo fijo y un cargo por unidad de consumo. En el caso de los servicios de acueducto y alcantarillado **el cálculo de la tarifa incluye un cargo fijo**, expresado en \$/suscriptor/mes y un cargo por unidad de consumo, expresado en \$/m3. El cargo fijo se determina con base en el Costo Medio*

⁸ La Resolución CRA 943 de 2021 en el acápite correspondiente a la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan, en el artículo 2.1.1.1.2.1. dispone: “(...) Componentes de las fórmulas tarifarias. Las fórmulas tarifarias para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado incluyen un cargo fijo (CF) y un cargo por unidad de consumo (CC). Parágrafo. Las personas prestadoras aplicarán los componentes de cargo fijo y cargo por consumo de la fórmula tarifaria, los porcentajes de subsidio o aporte solidario aprobados por el Concejo Municipal de acuerdo con la normativa vigente. (...)” (Resolución CRA 825 de 2017, art. 8).

⁹ El artículo 2.1.1.1.2.2. de la Resolución CRA 943 de 2021 indica “(...) Del cargo fijo para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado (CFac,af). Las personas prestadoras definirán un cargo fijo para el servicio público domiciliario de acueducto y otro para el servicio público domiciliario de alcantarillado. (...)” (Resolución CRA 825 de 2017, art. 9 Artículo Modificado por la resolución CRA 907 de 2019, Art. 13).

¹⁰ La Resolución CRA 943 de 2021 en el acápite correspondiente a la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, en el artículo 2.1.2.1.6.1. respecto al cargo fijo dispone “(...) El cargo fijo se determinará para cada servicio y se dividirá en los siguientes componentes: (...)” (Resolución CRA 688 de 2014, art. 81, artículo modificado por la Resolución CRA 907 de 2019, Art 11).

de Administración (CMA), mientras que el cargo por unidad de consumo se estima a través de tres componentes: el Costo Medio de Operación (CMO), el Costo Medio de Inversión (CMI) y el Costo Medio Generado por Tasas Ambientales (CMT).

En este entendido, las metodologías tarifarias vigentes para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo expedidas por esta Comisión de Regulación, a partir de las particularidades de un prestador en gastos y costos de administración y operación, unas necesidades de inversión y los costos por tasas ambientales contemplan la determinación de costos para definir el cargo fijo. **Por tanto, la factura final al suscriptor o usuario debe contener un cargo fijo mensual, para cada uno de los servicios, el cual debe ser cobrado por las personas prestadoras independientemente del consumo realizado por el suscriptor o usuario, y un cargo por consumo. (...)** Negrillas fuera del texto.

En este sentido, esta Oficina Asesora Jurídica a través del Concepto SSPD-OJ-2025-405, en cuanto refiere a los cobros en consideración de la suspensión del servicio en general, señaló:

(...) 2. Consumos y cobros durante la suspensión del servicio público domiciliario.

Es importante señalar que la suspensión del servicio público domiciliario hace referencia, como su nombre lo indica, a una suspensión temporal o transitoria del suministro del servicio, esto es, hasta que el usuario cumpla la obligación de pago pendiente, o subsane la situación que generó dicha suspensión, por lo cual, no sería dable que el usuario genere consumos durante la misma.

En cuanto a los cobros diferentes al consumo, es preciso traer a colación el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 el cual establece los elementos de las formulas tarifarias, en los siguientes términos: (...)

De acuerdo con el artículo en cita, los prestadores de servicios públicos domiciliarios pueden incluir en la tarifa del servicio de que se trate, un cargo fijo que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente de que el servicio sea usado o no, motivo por el cual, salvo algunos casos especiales, no es posible que el prestador elimine o reduzca el valor correspondiente a dicho cargo.

Ahora, en lo referente al cargo por unidad de consumo, es preciso indicar que el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 establece, como uno de los derechos que tienen los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, el de obtener de los prestadores la medición real de sus consumos. Medición que de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales y regulatorias que gobiernan la prestación de estos servicios, debe ser individual.

(...)

Adicionalmente, es importante mencionar que de acuerdo con el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 no es dable a los prestadores cobrar servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos.

(...) De esta forma, los prestadores de servicios públicos domiciliarios no se encuentran facultados para realizar cobros que no estén autorizados por la normativa. Esto es, los cobros

a realizar por el prestador solamente proceden por los servicios prestados, las tarifas y los conceptos previstos en las condiciones uniformes de los contratos y la normativa aplicable.

En efecto, tomando en consideración el hecho de que la tarifa son los “cargos” que se pagan por el servicio recibido, y que dicha tarifa debe remunerar los costos eficientes en que incurrió el prestador para poder efectuar la prestación del servicio, es claro que los prestadores realizan tales actividades comerciales respecto de los usuarios a ellos vinculados, a cambio de un precio, el cual se fija de acuerdo al régimen tarifario aplicable y atendiendo los criterios de costos, solidaridad social y redistribución de ingresos, tal como lo dispone el artículo 367 de la Constitución Política.

En este contexto, durante la suspensión del servicio, cuando la misma haya sido materializada por el prestador, no será procedente el registro de consumos, siempre que, además, el usuario cumpla con la normativa. No obstante, considerando la procedencia en el cobro para algunos servicios públicos domiciliarios del cargo fijo, en consideración de la disponibilidad que tiene el usuario, es procedente el cobro de este cargo pese a la suspensión del servicio.

A su vez, es preciso mencionar que cada caso particular debe ser analizado, en el sentido de establecer los aspectos que por contrato y normativa es procedente su cobro en la factura, conforme con las autorizaciones de inclusión en la factura respecto de conceptos diferentes a los derivados de la prestación del servicio público domiciliario, por cuanto, al tratarse de una obligación diferente, su cobro continuará aun cuando el servicio se encuentre suspendido.

Asimismo, si se trata de un servicio facturado conjuntamente con otro, como por ejemplo el de aseo, el cobro de este último se deberá incluir en la factura como quiera que por su naturaleza este no puede ser suspendido, es decir, su cobro deberá continuar y, a su vez, el usuario deberá efectuar el pago.

Finalmente, es importante indicar que cuando el prestador realice cobros no autorizados en el contrato o la normativa, el usuario puede reclamar la respectiva factura en los términos del artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994. Así mismo, podrá presentar denuncia ante esta Superintendencia a fin de que se investigue la conducta del prestador, y de ser procedente, imponga las sanciones correspondientes.

En particular, el usuario que desee presentar denuncia ante esta entidad deberá identificar al presunto infractor, enunciar los hechos evidenciados, exponer las normas que se consideran vulneradas y allegar las pruebas que sustenten su dicho. (...)” (resaltado fuera de texto)

En este contexto y de forma particular en cuanto refiere a la suspensión por incumplimiento, si bien no será procedente el cobro de cargos por consumo, en atención de la suspensión misma, en todo caso procederá el cobro de aquellos cargos pendientes y que son propios de la prestación del servicio, como lo es el cargo fijo y los demás servicios conjuntos que se facturen, e incluso, aquellos que hayan sido autorizados por el usuario, así como lo consagrado en el contrato de prestación del servicio.

Por su parte, en cuanto refiere a la suspensión por mutuo acuerdo, es un aspecto que debe ser verificado en: i) la normativa del servicio público domiciliario, ii) lo pactado en el contrato de prestación del servicio y iii) en el acto mismo de suspensión acordado por las partes, cuando a ello se convenga y previa verificación del prestador y aceptación de terceros que puedan terminar

afectados. En cuanto a los cobros que son procedentes en consideración de lo anotado, es preciso traer a colación el contenido del Concepto SSPD-OJ-2020-706 así:

“(…) Tal disposición, que por su corte general resulta aplicable a todos los servicios públicos domiciliarios, con excepción de los de saneamiento básico (alcantarillado y aseo¹²¹), sólo exige para la concreción de la medida de suspensión del suministro y/o de terminación definitiva de los efectos jurídicos del contrato, de un acuerdo entre las partes, que atienda no sólo la voluntad de éstas, sino que también considere la situación de los terceros que puedan resultar afectados con tales medidas.

De otro lado, y en cuanto a las características y efectos de la suspensión del servicio y/o la terminación del contrato por el mutuo acuerdo de las partes, vale la pena destacar las siguientes:

1. Tal como lo indicó esta Oficina en Concepto SSPD-OJ-2010-183, no existe norma alguna que establezca un límite temporal a la suspensión del servicio por mutuo acuerdo, razón por la cual tal aspecto se regulará por lo que disponga el contrato de servicios públicos, o por lo que definan las partes al momento de acordar la suspensión. En el caso de la terminación, esta tiene carácter definitivo e implica la liberación total de las obligaciones entre las partes.

2. Durante la vigencia de un mismo contrato de servicios públicos, las partes pueden acordar en varias ocasiones la suspensión del servicio y de los efectos jurídicos del contrato. Lo anterior, habida consideración de que no existe limitación legal mínima ni máxima en cuanto al número de solicitudes de suspensión de mutuo acuerdo que pueden llevarse a cabo entre el prestador y el usuario. La terminación, por su parte, sólo puede acordarse por una única vez, de lo que se sigue que la reconexión del servicio en tal caso, requerirá de la suscripción de un nuevo Contrato.

3. En ausencia de disposiciones legales que desarrollen las figuras de suspensión y/o terminación del contrato por mutuo acuerdo entre las partes, para que ésta proceda deben cumplirse las condiciones previstas en la regulación del servicio de que se trate, entre las cuales se encuentra la relativa al análisis de la afectación a terceros, que puede generarse a partir de tal decisión.

4. Dado que la factura de servicios públicos es una cuenta que refleja el consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato (artículo 14.9 de la Ley 142 de 1994), mientras éste se encuentre suspendido, por el mutuo acuerdo de las partes, también lo estarán las obligaciones recíprocas entre ellas, por lo que tal y como se señaló en el Concepto SSPD-OJ-2012-029, “...no puede haber facturación cuando no hay contrato de condiciones uniformes.”, lo que incluye, por supuesto, el cargo fijo que el correspondiente servicio pudiese tener.

En este punto, debe considerarse que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 90.2 de la Ley 142 de 1994, el cargo fijo debe reflejar los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso, a la vez que indica que “Se consideran como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro, aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a las definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

Considerando lo expuesto, si tales costos no se generan, por la libre voluntad de las partes, no procede su reconocimiento, por lo que estando suspendido el contrato, por la razón que se analiza, no debe cobrarse tal cargo, así como ningún otro que se derive de la ejecución de un contrato en situación de suspenso, pues tal y como lo afirmó esta Oficina en Concepto SSPD-OJ-2020-223, en casos de suspensión por mutuo acuerdo “(...) no procede el cobro del cargo fijo, toda vez que no habrá disponibilidad del servicio y la suspensión no se hizo por incumplimiento de contrato, tampoco se podrá cobrar cargo por unidad de consumo, pues no existiría consumo alguno.”

Sobre el particular, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en Concepto CRA-OJ-1627 del 4 de abril de 2001, avaló la tesis que aquí se expone, al señalar que “(...) en el supuesto en que el servicio se encontrara suspendido por mutuo acuerdo entre la persona prestadora y el usuario, conforme a lo establecido en el artículo 5.3.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no procedería cobro alguno, tal como lo ha señalado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico” y que “En efecto, a juicio de la CRA al no haber disponibilidad del servicio y dado que dicha suspensión no obedece al incumplimiento del usuario o suscriptor, no procede el cobro del cargo fijo; igualmente toda vez que no hay consumo, tampoco procedería el cobro del cargo por unidad de consumo. Si el inmueble está desocupado, pero no hay suspensión por mutuo acuerdo en los términos anotados anteriormente, así no haya consumo la empresa debe cobrar el cargo fijo.”

(...) Lo anterior, por supuesto, sin perjuicio de que durante el término de una suspensión por mutuo acuerdo, se puedan cobrar valores causados con anterioridad a la interrupción de las obligaciones contractuales, siempre que éstos se facturen dentro de los cinco (5) meses a los que se refiere el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. (...) (resaltado fuera de texto)

No obstante, dado que el cargo fijo corresponde a los costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del servicio, puede ser procedente su cobro pese a la suspensión por mutuo acuerdo, según se haya convenido con el prestador o según se establezca en el contrato de prestación del servicio. Lo anterior, por cuanto si bien las obligaciones del contrato se encuentran suspendidas, en todo caso, puede existir la disponibilidad del servicio o desarrollarse actividades de facturación por otras obligaciones que impliquen “gastos adecuados de administración”.

En este contexto, es necesario concluir que deberá verificarse cada caso en particular, a fin de establecer lo pactado en el contrato o en el acto de suspensión por mutuo acuerdo, e incluso las autorizaciones concedidas por el usuario al prestador.

CONCLUSIONES

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

- La suspensión de los servicios públicos domiciliarios es un mecanismo que el legislador otorgó a los prestadores de los mismos, como medida transitoria o momentánea para interrumpir de manera temporal su prestación.
- Existen tres situaciones ante las cuales la normativa hace procedente la suspensión de los servicios públicos domiciliarios, entre estos, el de acueducto, a saber: i) suspensión de común acuerdo; (ii) suspensión en interés del servicio; y (iii) suspensión por incumplimiento.

- La suspensión de los servicios públicos domiciliarios, no aplica respecto de los servicios públicos de saneamiento básico, estos son, los de alcantarillado y aseo, así como tampoco es posible efectuar el corte de los mismos, por razones técnicas y físicas de salubridad pública y política ambiental.
- En cuanto a la suspensión por incumplimiento, si bien no será procedente el cobro de cargos por consumo, en atención de la suspensión misma, en todo caso procederá el cobro de aquellos cargos pendientes y que son propios de la prestación del servicio, como lo es el cargo fijo y los demás servicios conjuntos que se facturen, e incluso, aquellos que hayan sido autorizados por el usuario, de conformidad con lo consagrado en el contrato de prestación del servicio.
- En cuanto a la suspensión por mutuo acuerdo y los cobros que pueden ser realizados en el transcurso de la misma, se deberá verificar lo pactado en: i) la normativa del servicio público domiciliario, ii) lo pactado en el contrato de prestación del servicio y iii) en el acto mismo de suspensión acordado por las partes, cuando a ello se convenga y previa verificación del prestador y aceptación de terceros que puedan terminar afectados.
- Si bien la línea adoptada por esta Oficina a lo largo del tiempo, así como lo establecido por la CRA en cuanto a la suspensión por mutuo acuerdo es que, mientras el contrato se encuentre suspendido por el mutuo acuerdo de las partes también lo estarán las obligaciones recíprocas entre ellas y, por tanto, no será procedente cobro alguno (incluyendo el cargo fijo), deberá verificarse lo pactado en el contrato y el acto de acuerdo de suspensión por mutuo acuerdo, en la medida que, si bien las obligaciones del contrato se encuentran suspendidas, en todo caso, puede desarrollarse por el prestador otras actividades como la de facturación, entre otras, que impliquen “gastos adecuados de administración”.
- En cada caso en particular deberá verificarse la procedencia de cobros, según haya sido convenido entre el prestador y el usuario, así como en atención a las autorizaciones existentes que el usuario haya concedido al prestador y/o servicios conjuntos o pendientes de pago.

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 Oficina Asesora Jurídica