

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: RADS

Fecha: FRADS

NT-F-001. V.12

Página 1 de 9

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-045

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

TEMA: **CLASIFICACION DE USUARIOS EN EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

Subtemas: Pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a inmuebles residenciales

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
ssp@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

“(...) Estoy obligado a adquirir un nuevo medidor, para que determine los consumos de la “casa” atendiendo a que es un solo inmueble en el que resido y tengo la tienda además que la misma es un negocio informal. (...)”

El consultante indica que tiene un pequeño negocio sin registrar en Cámara de Comercio, el cual funciona en su lugar de residencia, predio en el cual se encuentra instalado un solo medidor para la facturación del servicio de energía eléctrica. Informa que funcionarios del prestador le socializaron verbalmente, que debe adquirir un medidor adicional para separar los consumos de la casa de los del negocio.

Dado el contexto de la consulta, se considera necesario desarrollar los siguientes temas: a) Derecho del prestador a obtener la medición individual del consumo, b) Modalidades de prestación del servicio de energía eléctrica, y c) Competencia para la clasificación de los inmuebles o de los usuarios del servicio de energía eléctrica.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵
Resolución CREG 108 de 1997⁶
Concepto CREG 002565 de 2004
Concepto CREG 1117 de 2014
Concepto SSPD-OJ-2024-245

CONSIDERACIONES

Sea lo primero advertir que, en sede de consulta no es posible emitir pronunciamientos o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones, basadas en una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, los cuales no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia y no tienen carácter obligatorio o vinculante, y se emiten de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Derecho del prestador a obtener la medición individual del consumo

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

⁶ “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.”

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994, que se transcriben a continuación, tanto el prestador, como el suscriptor o usuario, tienen derecho a que los consumos se midan, en los términos que fije la Comisión reguladora del respectivo servicio:

“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]:

9.1. *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. (...)*”

“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. (...)

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. (...) (Negrillas fuera del texto)

De otra parte, según lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores o usuarios deben adquirir o instalar los instrumentos necesarios para medir sus consumos, de conformidad con lo que hayan pactado en el contrato de condiciones uniformes:

“Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. (...)

Según la Resolución CREG 108 de 1997, en su artículo 7, el contrato de condiciones uniformes debe contener disposiciones sobre: a) las condiciones que debe reunir el solicitante de un servicio y el inmueble en el cual éste se va a prestar, para tener derecho a recibir el servicio, b) las obligaciones de las partes, c) la destinación que se debe dar al servicio, d) las medidas que las partes pueden adoptar para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contrato, y e) las facultades y obligaciones relativas a la instalación de medidores, entre otros aspectos:

“Artículo 7o. Contenido mínimo del contrato. El Contrato de servicios públicos deberá contener, como mínimo, las siguientes estipulaciones: (...)

3) *Condiciones que debe reunir el solicitante de un servicio y el inmueble para poder obtener el derecho a recibir el servicio;*

- 4) Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.
- 5) Exclusividad en la destinación del servicio. (...)
- 17) Medidas que faciliten razonablemente a la empresa y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.
- 18) Facultades y obligaciones relativas a la instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores. (...)"

Como se observa en la citada disposición, las partes al suscribir el contrato, determinan las condiciones que deben cumplir tanto el solicitante como el inmueble para la prestación del servicio, las cuales atienden a la destinación que vaya a darse al mismo. Igualmente, en el contrato acogen las reglas a que se someterán para verificar el cumplimiento de sus obligaciones y, adoptarán las reglas con fundamento en las cuales el prestador podrá solicitar la instalación de medidores.

Modalidades de prestación del servicio de energía eléctrica

El artículo 18 de la Resolución CREG 108 de 1997, determina respecto a los servicios de energía eléctrica y gas combustible por red de ductos, dos modalidades de prestación del servicio, estas son residencial y no residencial:

***“Artículo 18. Modalidades del servicio.** Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red de ductos, serán prestados bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial es el que se presta para otros fines.*

PARAGRAFO 1o. Para efectos del servicio de energía eléctrica, podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble esté destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

PARAGRAFO 2o. Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

PARAGRAFO 3o. Los suscriptores o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la "Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas" (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los suscriptores o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.”

De conformidad con dicha disposición, solo se considera residencial el servicio que se presta directamente: a) a hogares o núcleos familiares y b) áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El resto de los casos se considera servicio no residencial.

Para aclarar los requisitos del establecimiento a que alude el artículo 18, debe tenerse en cuenta el concepto de carga o capacidad instalada, para tal efecto, veamos lo expresado en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997:

“Artículo 1o. Definiciones. Para los efectos de la presente resolución se aplicarán las definiciones consagradas en las Leyes 142 y 143 de 1994, en sus disposiciones reglamentarias, y en especial las siguientes:

(...) CARGA O CAPACIDAD INSTALADA: Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema. (...)”

Como se observa, la carga instalada es un parámetro técnico que corresponde a la capacidad de un usuario para consumir energía eléctrica, lo cual, es diferente al consumo del usuario.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, en el Concepto CREG 1117 de 2014, sobre la interpretación del artículo 18 de la Resolución CREG 108 de 1997 indicó:

“(...) Respecto de la carga instalada de 3 kW que debe censarse, la Resolución CREG 108 de 1997 sólo prevé que corresponda al área comercial o industrial del predio, es decir, que en el censo de la carga debe excluirse la que corresponda al área residencial del predio. Consideramos que corresponde a la empresa que le presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica determinar si en efecto se trata de un sólo inmueble y si éste cumple con las disposiciones mencionadas para efectos de considerarlo como un usuario residencial o si por el contrario se requiere una facturación separada por tratarse de un usuario comercial o industrial. (...)” (Negrillas fuera del texto)

De otra parte, en el concepto expedido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG 002565 de 2004, esta afirmó respecto a las condiciones para considerar residenciales a pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación que *“(...) Esta condición debe ser reconocida por la empresa, previa solicitud de aforo por parte del usuario que quiera acogerse al misma. (...)”*

De lo definido en la Resolución CREG 108 de 1997 y lo expresado en los conceptos a que se hizo referencia, se desprende que, para el caso del servicio de energía eléctrica, se pueden considerar residenciales, los pequeños establecimientos comerciales o industriales, conexos a los apartamentos o casas de habitación, siempre que:

- a) El establecimiento haga parte de un inmueble de uso residencial.
- b) La carga instalada del establecimiento comercial o industrial, sea igual o inferior a 3 kilovatios, excluyendo la carga que corresponda al área residencial del predio.
- c) El inmueble esté destinado en más de un 50% de su extensión a fines residenciales.

Como se observa, la regulación no incluye ninguna diferenciación relacionada con el hecho de que el establecimiento de comercio se encuentre o no inscrito en Cámara de Comercio.

Competencia para la clasificación de los inmuebles o de los usuarios de energía eléctrica

Como indicó esta Oficina Asesora en el Concepto SSPD-OJ-2024-245, la clasificación de los inmuebles según su uso real, es una facultad exclusiva de los prestadores, veamos:

“(...) Es importante señalar que la clasificación de inmuebles según su uso es una facultad exclusiva de los proveedores de servicios públicos domiciliarios. Basta con que el proveedor verifique el uso del predio para comenzar a facturar según la clasificación correspondiente. Sin embargo, es necesario aclarar que la metodología para clasificar los inmuebles o los tipos de usuarios no está reglamentada. Esto significa que no existe un procedimiento regulatorio que determine cómo deben realizarse las visitas de clasificación ni la periodicidad con la que deben llevarse a cabo.

En cualquier caso, los usuarios tienen la opción de solicitar a los prestadores una visita al inmueble para realizar la clasificación correspondiente o cambiar el uso del mismo, considerando las circunstancias especiales del inmueble y lo establecido en la normativa sectorial aplicable a cada servicio.

En este sentido, y teniendo en cuenta que la facultad de clasificar los inmuebles en función del uso que se les otorga, es exclusiva de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, es a través de la realización de visitas al predio, que se podrá establecer tal circunstancia, sin que en el desarrollo de tal trámite, pueda esta Superintendencia intervenir, o emitir un pronunciamiento diferente al expuesto, en el sentido de que para ello será necesario aplicar las disposiciones legales y regulatorias mencionadas.

En general, para todos los servicios, si el usuario no está de acuerdo con la clasificación realizada por el prestador, puede presentar la reclamación correspondiente, así como los recursos de reposición ante el mismo y en subsidio el de apelación ante esta Superintendencia, previstos en el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994. (...)”

Así las cosas, los prestadores del servicio, se encuentran facultados para clasificar los inmuebles, de acuerdo con las condiciones verificadas en las visitas que hagan a los predios, estas pueden ocurrir de oficio o solicitud del usuario o suscriptor que pretenda la aplicación de la tarifa residencial a la totalidad de los consumos del predio.

El procedimiento que deberán surtir los prestadores para la visita, será el que hayan adoptado en el contrato de condiciones uniformes.

En caso que no se cumplan los requisitos previstos en el artículo 18 de la Resolución CREG 108 de 1997, y, en consecuencia, el prestador clasifique el inmueble o el usuario como no residencial, puede solicitar al usuario o suscriptor la independización de las acometidas, por lo cual, el usuario o suscriptor deberá adquirir un medidor adicional, para medir el consumo residencial en forma separada del no residencial.

Para efectuar esta solicitud, el prestador debe surtir el procedimiento que haya previsto en las condiciones uniformes del contrato, respetando el debido proceso y derecho a la defensa del usuario o suscriptor.

En caso que el usuario o suscriptor no adquiera e instale el medidor requerido dentro de los seis meses siguientes, la empresa podrá suspender el servicio o terminar el contrato, de conformidad con el procedimiento que haya previsto en las condiciones uniformes del contrato, como se desprende de lo dispuesto en el artículo 24 de la Resolución CREG 108 de 1997 y en el inciso cuarto del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 antes transcrito.

“Artículo 24. De la medición individual. La medición de los consumos de los suscriptores o usuarios se sujetará a las siguientes normas: (...)

a) Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo. (...)

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. (...)

Esto, en atención a que el prestador tiene derecho a obtener una medición real del consumo, que le permita la aplicación correcta de las tarifas y subsidios, según la actividad que realmente se desarrolle en el inmueble y la negativa del usuario a la instalación del medidor, constituye un incumplimiento de sus deberes contractuales, que impide al prestador realizar la medición individual de los consumos residenciales en forma separada de los comerciales.

CONCLUSIONES

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

- La clasificación de los usuarios o inmuebles para efectos tarifarios en materia de servicios públicos domiciliarios, depende del uso real dado a los inmuebles en que se presta el servicio, y de los criterios legales, reglamentarios y regulatorios existentes.
- Para el caso del servicio público de energía eléctrica, el artículo 18 de la Resolución CREG 108 de 1997, determina dos modalidades de prestación del servicio, estas son, residencial y no residencial, y establece que solo se considera residencial, el servicio que se presta directamente a hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El resto de los casos se considera servicio no residencial. Si bien la regulación establece que la regla general es la medición individual para cada usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, cuando en un inmueble coexisten un uso residencial y un pequeño establecimiento comercial o industrial, conexos a los apartamentos o casas de habitación, esta permite que ambos usos sean considerados residenciales, bajo las siguientes condiciones:
 - a) Que el establecimiento haga parte de un inmueble de uso residencial.

- b) Que la carga instalada del establecimiento comercial o industrial, sea igual o inferior a 3 kilovatios, excluyendo la carga que corresponda al área residencial del predio.
- c) Que el inmueble esté destinado en más de un 50% de su extensión a fines residenciales.

Dentro de los criterios para efectuar la clasificación de inmuebles o usuarios en la regulación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, no se tiene en cuenta que exista o no formalización de la actividad comercial o industrial que se desarrolla en un inmueble que también se destine a uso residencial, la regulación se refiere en general, a que el prestador constate que dichas actividades económicas se realicen en el inmueble residencial.

- La facultad para realizar la clasificación del inmueble o usuario, recae exclusivamente en el prestador del servicio, de acuerdo con lo que constate en las visitas técnicas que realice a los predios, de oficio, o solicitud del usuario o suscriptor que pretenda la aplicación de la tarifa residencial a la totalidad de los consumos del predio.

La metodología para la clasificación del usuario o del inmueble, no se encuentra reglamentada, es decir, no existe un procedimiento que determine cómo deben adelantar las visitas técnicas los prestadores, por lo cual, estos deberán utilizar el procedimiento que hayan previsto en el contrato de condiciones uniformes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CREG 108 de 1997.

En caso que el prestador constate que no se cumplen los requisitos previstos en el artículo 18 de la Resolución CREG 108 de 1997, clasificará el inmueble o el usuario como no residencial, y podrá solicitar al usuario o suscriptor la independización de las acometidas, de conformidad con el procedimiento que haya adoptado en las condiciones uniformes del contrato, por lo cual, el usuario o suscriptor deberá adquirir un medidor adicional para medir el consumo residencial en forma separada del no residencial.

Por el contrario, si se cumplen los requisitos, el usuario o suscriptor no estará obligado a instalar un segundo medidor, pudiendo aplicarse la tarifa residencial a la totalidad de los consumos del predio.

- En caso que el suscriptor o usuario no esté conforme con la clasificación que realice el prestador, la cual se verá reflejada en la facturación del servicio, puede presentar reclamación respecto a la facturación. En caso de obtener una decisión desfavorable, podrá interponer el recurso de reposición ante el prestador y en subsidio el recurso de apelación ante esta Superintendencia, como dispone el artículo 154 de la Ley 142 de 1994:

“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.”

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