



ABC de la facturación en servicios públicos domiciliarios

Conoce los principales elementos de la factura de servicios públicos, los derechos asociados al consumo y casos prácticos para identificar cobros injustificados y ejercer tu derecho a la reclamación efectiva.

¿Qué es la factura?

Es la cuenta de cobro que la empresa de servicios públicos te entrega por el consumo y los servicios prestados, en el marco de tu contrato de condiciones uniformes (Art. 14.9 de la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios).



¿Qué datos clave siempre debes revisar?

- **Datos del consumo:** muestra el consumo registrado en el periodo y su valor exacto.
- **Histórico de consumos:** permite comparar tu consumo actual con el de meses anteriores.
- **Fechas relevantes:** fecha de expedición y fecha límite de pago.
- **Detalle de conceptos:** desglose claro de lo que te están cobrando (Arts. 147 y 148 de la Ley 142 de 1994).

Tus derechos como usuario

- **Derecho a la medición real:** el consumo es el elemento principal del precio. Tienes derecho a que tu consumo sea medido con instrumentos tecnológicos apropiados (Arts. 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994).
- **Derecho a reclamar:** si notas alguna inconformidad con los cobros o el consumo facturado, puedes reclamar ante la empresa prestadora!
- **Plazo legal para reclamar:** cuentas con un término de hasta cinco (5) meses contados a partir de la entrega de la factura (Art. 154, inciso 3 de la Ley 142 de 1994).
- **Derecho a la asistencia técnica:** en inspecciones o revisiones en tu predio, tienes derecho a solicitar la revisión de un técnico (Art. 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021).

Situaciones frecuentes de reclamación (Casos Prácticos)

1. Alto Consumo o "Consumo Exagerado"

Ocurre cuando la factura refleja un aumento abrupto e inusual del consumo en comparación con tu promedio histórico sin que hayas cambiado tus hábitos de uso.

Casos prácticos:



Caso Energía
(María Suárez)

María consume habitualmente entre **200 y 330 kWh**. En la factura de julio le cobraron **552 kWh**. Como no compró nuevos electrodomésticos ni varió sus hábitos, este incremento inusual configura un alto consumo.

Periodo Desde	Periodo Hasta	Periodo de Facturación	Evento	Tipo Lectura	Lectura Actual	Consumo Mes EP	Número de Medidor
24/05/2022	26/07/2022	2022/07	Facturación	Real	26983	552	31033912
25/03/2022	24/05/2022	2022/05	Facturación	Real	26431	360	31033912
26/01/2022	25/03/2022	2022/03	Facturación	Real	26101	251	31033912
24/11/2021	26/01/2022	2022/01	Facturación	Real	25850	310	31033912
22/09/2021	24/11/2021	2021/11	Facturación	Real	25595	201	31033912
26/07/2021	22/09/2021	2021/09	Facturación	Real	25394	210	31033912
26/05/2021	26/07/2021	2021/07	Facturación	Real	25184	241	31033912
25/03/2021	26/05/2021	2021/05	Facturación	Real	24943	247	31033912

El histórico de Juan muestra consumos entre 6 m³ y 35 m³. En la factura de marzo le cobraron 238 m³. Al ser una variación desproporcionada, Juan tiene derecho a reclamar una indagación por desviación significativa.

¿Tu factura del mes actual superó significativamente la barra o cifra del promedio histórico sin justificación? Si es así, estás ante un caso de alto consumo.



Caso Gas Natural
(Juan Pantoja)

Rebeca ha recibido 4 facturas consecutivas con consumo "promedio". La empresa no ha realizado visitas técnicas para retirar los obstáculos o solucionar el inconveniente que impide la lectura real.

Período Desde	Período Hasta	Período de Facturación	Tipo de Lectura	Lectura Factura Activa FP	Consumo Facturado Activa FP	Consumo Cargado	Consumo final
20/01/2021	17/02/2021	2021/02	Real	12408	14200		2616
18/12/2020	20/01/2021	2021/01	Promedio	12053	1263	1820	3083
19/11/2020	18/12/2020	2020/12	Promedio	12053	1110	1599	2709
19/10/2020	19/11/2020	2020/11	Promedio	12053	1186	1710	2896
19/09/2020	19/10/2020	2020/10	Promedio	12053	3040		2896
18/08/2020	19/09/2020	2020/09	Real	12053	3040		
17/07/2020	19/08/2020	2020/08	Promedio	11977	2915		
16/06/2020	17/07/2020	2020/07	Promedio	11977	2650		



Caso Acueducto (Rebeca Mora)

3. Cobros Injustificados por visitas e inspecciones

La empresa solo puede cobrarte visitas o revisiones si tú las solicitaste expresamente o si se comprobaron anomalías en el medidor o acometida atribuibles al usuario.

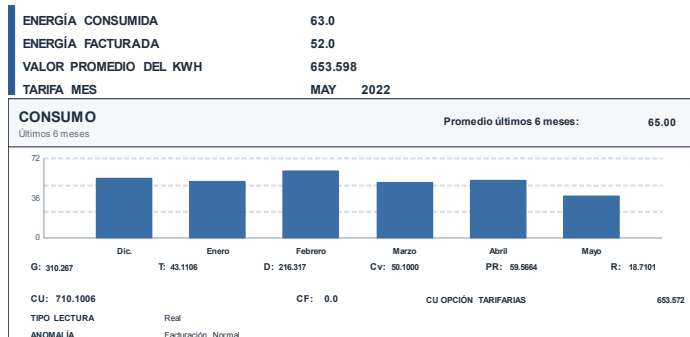
NO te pueden cobrar si:

- Es una visita de rutina o mantenimiento preventivo (ya se paga en la tarifa general).
- Es una visita para investigar una desviación significativa (alto consumo).

Casos prácticos:

Daniel Ramírez: revisa su factura y encuentra un cobro por "revisión" que nunca solicitó.

Nidia Téllez: recibe una inspección de la empresa de energía para "verificar el consumo". En el siguiente mes le aparece el concepto "Cobro Inspección - Pérdidas" por **\$203.207**. Este cobro es improcedente al ser una visita de control periódico de la empresa.



DETALLE DE CUENTA

CÓDIGO	CONCEPTO	SUBTOTAL
P766	COBRO INSPECCIÓN - PÉRDIDAS	\$ 203,307
L202	ASEO - SUBSIDIO ASEO	\$ -3,537
H679	ALUMBRADO PUBLICO SOACHA	\$ 6,122
L201	ASEO - SERVICIO ASEO	\$ 23,971
E718	COBRO IVA 19%	\$ 38,609
L218	ASEO - TARIFA	\$ 3,242
S097	RESIDENCIAL SUBSIDIO	\$ -17,320
E020	CONSUMO ACTIVA SENCILLA	\$ 34,639

Volumen medido (Vm): **311Kp: 0.76014** Kt: **1.00620** Ft: 0.76485

Temperatura promedio del ciclo facturación (Tm): **13.78**

Presión estándar (Pe): **1.01008**

Presión manométrica en medidor (Pm): **0.02280**

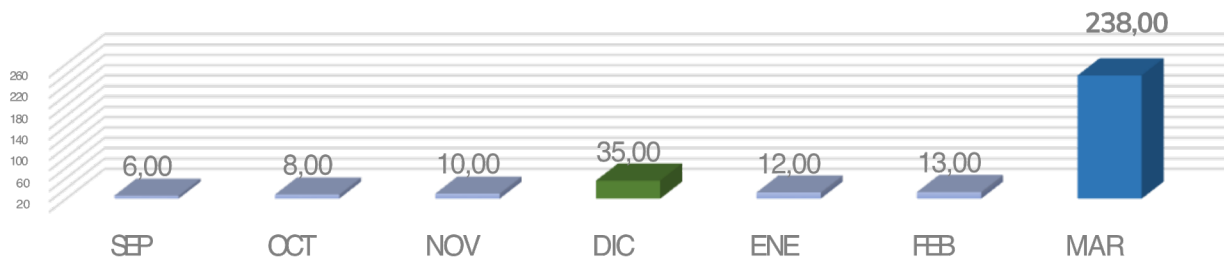
Volumen corregido (Vc): **238**

Temperatura estándar (Te): **15.56**

Presión atmosférica (Pa): **0.74500**

F² pv: **1.00**

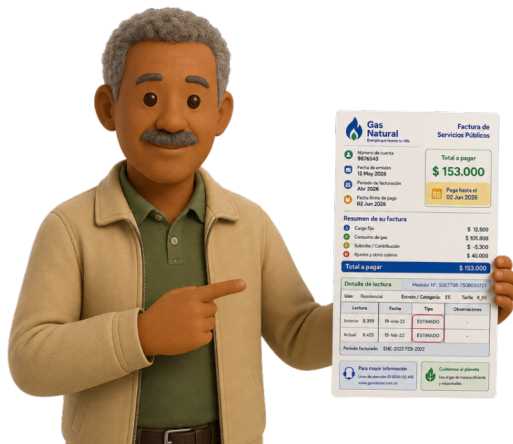
Sus consumos de gas en los últimos seis meses fueron



2. Consumo promediado o estimado

La ley exige medir el consumo real. Si la empresa te cobra con base en un "promedio" o "estimado" sin justificación técnica o de acceso, se está vulnerando tu derecho a la medición directa.

Casos prácticos:



**Caso Gas Natural
(Alberto de la Cruz)**

En el detalle de lectura de la factura de Alberto aparece el tipo de lectura como "ESTIMADO". Esto indica que la empresa no tomó la lectura real del medidor.

Datos de medición para consumo de gas:			Medidor N°: 5007708-7508000721		
Uso: Residencial		Estrato / Categoría: E5		Tarifa: R_E5	
Lectura		Fecha	Tipo	Observaciones de lectura:	
Anterior 8.399		19-ene-22	ESTIMADO		
Actual 8.425		15-feb-22	ESTIMADO		
Periodo facturado:			ENE-2022 FEB-2022		

4. Cobros de Reconexión improcedentes

Para cobrarte reconexión, la suspensión debe haber sido legal, efectiva y respetando el debido proceso (derecho a ser escuchado y a resolver reclamaciones pendientes antes del corte).

Puedes reclamar el cobro de reconexión si:

1. Nunca te llegaron a suspender físicamente el servicio.
2. No firmaste ni te entregaron el acta de suspensión.
3. Realizaste el pago a tiempo.
4. Tenías valores en reclamación previa sobre la factura que motivó el corte.



Casos prácticos:

Para cobrarte reconexión, la suspensión debe haber sido legal, efectiva y respetando el debido proceso (derecho a ser escuchado y a resolver reclamaciones pendientes antes del corte).

Carlos Martínez: siempre paga a tiempo, pero le cobraron un concepto de "Reconexión" no realizado.

Fabio Ramírez: tenía una reclamación en trámite. La empresa le cortó el servicio por error, el funcionario reconoció la reclamación en curso y restableció el servicio, pero al mes siguiente le cobraron el valor de la reconexión.

5. Tarifa por predio desocupado (Servicio de Aseo)

Si un inmueble se encuentra desocupado, no debes pagar por la recolección de residuos sólidos generados en el predio.

Requisitos y condiciones:

- Debe ser informado previamente a la empresa. El descuento aplica desde la fecha de notificación.
- Deberás pagar únicamente el cargo fijo y las actividades complementarias generales (barrido, limpieza de áreas públicas, corte de césped/poda).
- Debes acreditar la desocupación del inmueble cada tres (3) meses (por ejemplo, con facturas de energía sin consumo o certificación de inspección) (Art. 5.3.2.3.7 de la Res. CRA 943/2021).

6. Clasificación de Uso del Predio (Cambio de Uso)

La tarifa del servicio cambia según la destinación real del predio (residencial, comercial, industrial, especial, etc.) (Decreto 1077 de 2015). Recuerda que la clasificación del uso de tu predio define directamente la tarifa y el tipo de facturación que aplican las empresas de servicios públicos domiciliarios. Si la empresa clasifica erróneamente tu predio, pagas tarifas que no te corresponden.

Casos prácticos:

Felipe Córdoba: La empresa clasificó su local de menos de 20 m² (que no genera más de 1 m³ de residuos) bajo tarifa comercial plena en lugar de un régimen pequeño/preferencial, afectando de forma desproporcionada su facturación. Felipe tiene derecho a solicitar inspección técnica para corregir el uso y la tarifa aplicada.

¿Cómo presentar una reclamación exitosa?

Para que tu reclamo sea efectivo ante la empresa prestadora, sigue estos pasos:

Reúne tus evidencias:

- Toma foto clara al medidor (donde se vea el número de serie y la lectura actual).
- Ten a la mano el historial de tus últimas facturas.
- Conserva copias de pagos o comprobantes de solicitudes anteriores.

Presenta la reclamación (PQR):

- Indica claramente el concepto que objetas (ejemplo: alto consumo, lectura estimada, cobro por visita no solicitada).
- Mientras se resuelve la reclamación, paga los conceptos sobre los cuales no tienes objeción para evitar la suspensión del servicio.

Petición en subsidio de apelación:

- Si la respuesta de la empresa es negativa y no estás de acuerdo, presenta un Recurso de reposición y en subsidio de apelación.
- La apelación permitirá que la Superservicios revise y tome la decisión final sobre tu caso.

