

**Documento de trabajo proyecto general**

**Resumen de las observaciones recibidas durante la participación ciudadana de la Resolución CRA 730 de 27 de noviembre de 2015.**

**María del Carmen Santana Suarez  
Natalia Guzmán Albadan  
María Alejandra Muñoz Rincón  
Diana Paulina Valencia  
Laura Cecilia Tamayo  
Carlos Andrés Castillo Sotomayor  
Luis Alonso Pinzón Barbosa**

**15 de Septiembre de 2016**

## Contenido

1. EJES TEMÁTICOS.....	5
1.1. EJE TEMÁTICO 1: MEDIDORES.....	6
1.2. EJE TEMÁTICO 2: OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA .....	8
1.3. EJE TEMÁTICO 3: SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO .....	8
1.4. EJE TEMÁTICO 4: CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS .....	9
1.5. EJE TEMÁTICO 5: OTROS.....	10
1.6. EJE TEMÁTICO 6: VIGENCIA DEL CONTRATO .....	10
1.7. EJE TEMÁTICO 7: PUBLICIDAD.....	11
1.8. EJE TEMÁTICO 8: CONCEPTO DE LEGALIDAD.....	12
1.9. EJE TEMÁTICO 9: DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y /O USUARIO.....	13
1.10. EJE TEMÁTICO 10: ESTANDARES DEL SERVICIO.....	14
1.11. EJE TEMÁTICO 11: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.....	14
1.12. EJE TEMÁTICO 12: OTROS PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	15
1.13. EJE TEMÁTICO 13: FACTURACIÓN .....	15
1.14. EJE TEMÁTICO 14: MEDICION DE VERTIMIENTOS .....	16
1.15. EJE TEMÁTICO 15: COBROS E INTERES.....	16
1.16. EJE TEMÁTICO 16: NATURALEZA JURIDICA.....	17
1.17. EJE TEMÁTICO 17: PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS .....	17
1.18. EJE TEMÁTICO 18: AMBITO DE APLICACION.....	17
1.19. EJE TEMÁTICO 19: RECURSOS .....	18
1.20. EJE TEMÁTICO 20: PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE LOS CONSUMOS .....	18
1.21. EJE TEMÁTICO 21: APS – AREAS DE PRESTACION DEL SERVICIO .....	18
1.22. EJE TEMÁTICO 22: CESION DEL CONTRATO .....	18
1.23. EJE TEMÁTICO 23: DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA .....	19
1.24. EJE TEMÁTICO 24: OBJETO .....	19
1.25. EJE TEMÁTICO 25: OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA / VERTIMIENTOS.....	19
1.26. EJE TEMÁTICO 26: VIGILANCIA Y CONTROL .....	19
2. OBSERVACIONES ACOGIDAS. ....	19
3. MATRIZ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	21

## INTRODUCCIÓN

De conformidad con el literal a) del numeral 2 del artículo 74 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico "*Promover la competencia entre quienes presten los servicios de agua potable y saneamiento básico o regular los monopolios en la prestación de tales servicios, cuando la competencia no sea posible, todo ello con el propósito de que las operaciones de los monopolistas y de los competidores sean económicamente eficientes, se prevenga el abuso de posiciones dominantes y se produzcan servicios de calidad. La comisión podrá adoptar reglas de comportamiento diferencial, según la posición de las empresas en el mercado*".

El numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1.994, dentro de las funciones y facultades especiales que le fueron conferidas a la Comisiones de Regulación se encuentra la de "*dar concepto sobre las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de competencia*".

A través la Resolución CRA 375 de 2006, se modificó el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictaron otras disposiciones sobre el particular.

Con posterioridad a la expedición de la Resolución CRA 375 de 2006 se han expedido otras disposiciones legales que complementan el modelo de condiciones uniformes, entre otras, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>1</sup>, el Decreto Anti trámites<sup>2</sup>, el Decreto 1077 de 2015<sup>3</sup> y la Ley 1577 de 2015<sup>4</sup>.

En materia de regulación también se han proferido diferentes actos administrativos con incidencia en el contrato de condiciones uniformes, por vía de ejemplo, las Resoluciones CRA 400 de 2006, 413 de 2006, 457 de 2008 y la 688 de 2014.

La evolución normativa, la regulación en la materia y la jurisprudencia, evidenciaron la necesidad de revisar de manera integral el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y adoptar un nuevo modelo de contrato aplicable a las personas prestadoras incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 688 de 2015.

En atención a las anteriores disposiciones normativas, esta Comisión de Regulación presentó en la Resolución CRA 730 del 27 de noviembre de 2015 el proyecto de resolución "*Por la cual se adopta el modelo de contrato de condiciones uniformes para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare y se define el alcance de su clausulado*", dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015 y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector".

Es importante mencionar que el plazo de participación ciudadana que se estableció para el presente proyecto de resolución fue de 30 días hábiles, contados a partir de la fecha de publicación de la Resolución en el Diario Oficial y en la página web de esta Comisión, de conformidad con lo establecido en el artículo

---

<sup>1</sup> Ley 1437 de 2011.

<sup>2</sup> Decreto Ley 019 de 2012.

<sup>3</sup> Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.

<sup>4</sup> 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.

2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015. La Resolución CRA 730 de 2015 fue publicada en el Diario Oficial 49.730 del 18 de diciembre de 2015.

No obstante lo anterior, en consideración al impacto económico del proyecto y al interés de que fuera ampliamente conocido por la ciudadanía, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico consideró necesario ampliar el plazo de participación previsto inicialmente en el artículo segundo de la Resolución CRA 730 de 2015. En ese sentido, se expidió la Resolución CRA 747 del 19 de enero de 2016, por medio de la cual se amplió en treinta (30) días adicionales el período de participación ciudadana de la Resolución CRA 730 de 2015.

Dentro del proceso de participación ciudadana, esta Comisión de Regulación recibió por correo electrónico, y por medio escrito, durante el término establecido para la participación, comprendido entre el 19 de diciembre de 2015 y el 16 de marzo de 2016, observaciones reparos y sugerencias al proyecto de resolución.

Así las cosas, hasta el 16 de marzo de 2016, se recibieron comunicaciones escritas de las jornadas de participación ciudadana realizadas, el 28 de enero de 2016 en Tunja; el 29 de enero de 2016 en Villavicencio; el 01 de febrero de 2016 en el Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla y el 02 de febrero de 2016 en Bogotá D.C. Así mismo, se recibieron observaciones, reparos y sugerencias mediante correo electrónico y mediante comunicaciones dirigidas a las instalaciones de la CRA las cuales para su análisis y respuesta fueron clasificadas en ejes temáticos.

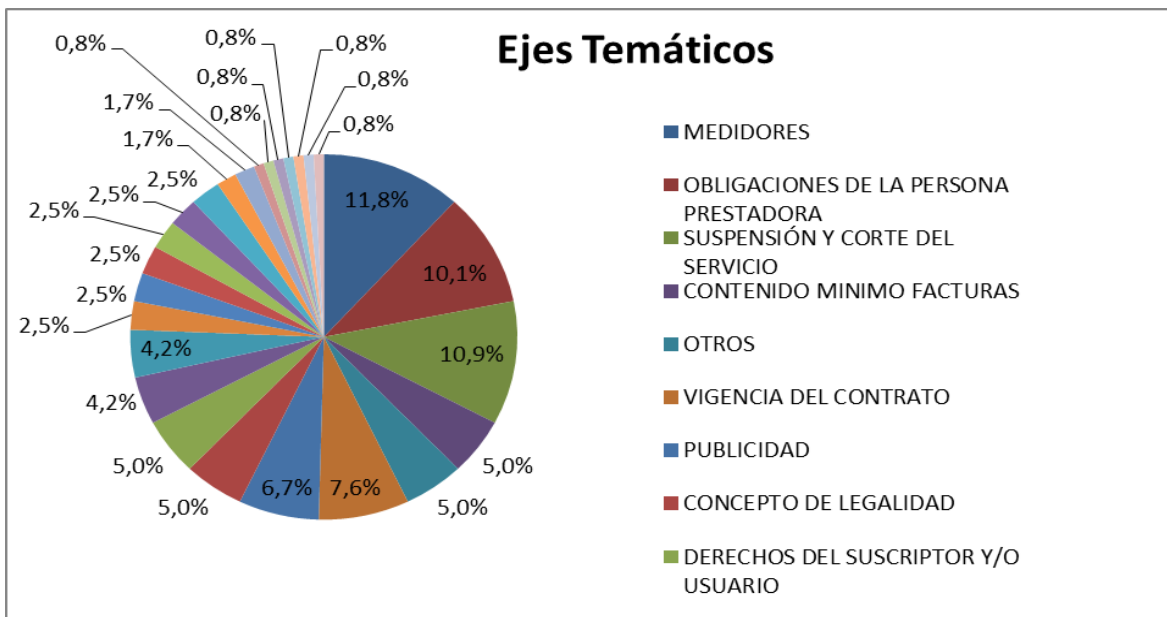
## 1. EJES TEMÁTICOS

Con el fin de analizar de forma adecuada y organizada las observaciones, reparos y sugerencias recibidas dentro del proceso de participación ciudadana de la Resolución CRA 730 de 27 de noviembre de 2015, éstas se clasificaron de acuerdo con el eje temático al cual hacen referencia. De esta forma, a continuación se presentan los ejes temáticos bajo los cuales se han clasificado las observaciones, reparos y sugerencias recibidas.

Se recibieron 119 observaciones escritas así: 99 observaciones de empresas prestadoras, 12 de entidades, entre ellas la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y 8 de usuarios o ciudadanos. Las 119 observaciones recibidas se clasifican en 26 ejes temáticos, siendo los tres de mayor número de observaciones los relacionados con Medidores con el 14%, en segundo lugar el de Suspensión y Corte del Servicio con 13% y en tercer lugar, el eje temático de obligaciones de la Persona Prestadora con el 12% de las observaciones.

A continuación se presenta la distribución y clasificación de las 119 observaciones en los 26 ejes temáticos referidos.

	<b>Eje Temático</b>	<b>Número de observaciones, reparos o sugerencias</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
1	MEDIDORES	14	11,8%
2	OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA	12	10,1%
3	SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO	13	10,9%
4	CONTENIDO MINIMO FACTURAS	6	5,0%
5	OTROS	6	5,0%
6	VIGENCIA DEL CONTRATO	9	7,6%
7	PUBLICIDAD	8	6,7%
8	CONCEPTO DE LEGALIDAD	6	5,0%
9	DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	6	5,0%
10	ESTANDARES DE SERVICIO	5	4,2%
11	OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	5	4,2%
12	OTROS PARTICIPACION CIUDADANA	3	2,5%
13	FACTURACIÓN	3	2,5%
14	MEDICION DE VERTIMIENTOS	3	2,5%
15	COBRO DE INTERESES	3	2,5%
16	NATURALEZA JURÍDICA	3	2,5%
17	PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS	3	2,5%
18	AMBITO DE APLICACIÓN	2	1,7%
19	RECURSOS	2	1,7%
20	PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN LOS CONSUMOS	1	0,8%
21	APS	1	0,8%
22	CESIÓN DEL CONTRATO	1	0,8%
23	DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA	1	0,8%
24	OBJETO	1	0,8%
25	OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA/VERTIMIENTOS	1	0,8%
26	VIGILANCIA Y CONTROL	1	0,8%
		<b>119</b>	<b>100%</b>



### 1.1. EJE TEMÁTICO 1: MEDIDORES

En relación con el retiro de los medidores para la verificación de su funcionamiento, la empresa prestadora debe entregar al suscriptor una copia del informe de la visita al suscriptor, sobre la verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida; se debe dar aviso previo al suscriptor con dos días de anticipación, entregar acta de las observaciones de la visita y emitir el respectivo informe a más tardar 30 días posteriores al retiro. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

Ahora bien es importante tener presente que el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y ésta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa; así mismo el prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

En relación con la vida útil del medidor, la normatividad vigente establece que la reposición, cambio o reparación de los medidores sólo será posible cuando el informe emitido por un laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición, lo anterior de conformidad con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 1 de la Resolución CRA 457 de 2008 y el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

Se acepta la sugerencia relacionada con la Cláusula 11 en el sentido de hacer claridad que para los suscriptores y/o usuarios conectados al sistema con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 142 de 1994, la empresa tiene un plazo de seis (6) meses para colocar los medidores a partir de la conexión del suscriptor o usuario de conformidad con lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo que se procedió a modificar la Cláusula 11 del proyecto de Resolución.

Frente a la falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, tal omisión le hará perder a la empresa 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 y/o usuario.

Por su parte el artículo 2.3.1.3.2.3.12 del Decreto 1077 de 2015 especifica que de ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

Ahora bien, por su parte el artículo 2.3.1.3.2.3.16 del mismo Decreto, establece que la entidad prestadora de los servicios públicos, podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la entidad prestadora de los servicios públicos, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses. A su vez la resolución CRA 457 de 2008 en el artículo 1 parágrafo 2 establece que *"Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición"*.

En el caso en que el suscriptor y/o usuario se niegue, a permitir a la empresa la revisión del medidor por cambios o reparaciones, se hace claridad que en el numeral 14 de las obligaciones del suscriptor y/o usuario, este deberá permitir la revisión de las instalaciones domiciliarias y atender las exigencias respecto de adecuaciones y reparaciones que estime necesarias la persona prestadora para la correcta utilización del servicio.

Adicionalmente, se hace claridad sobre la obligación del suscriptor y/o usuario de mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

Ahora bien, en relación con la garantía de los medidores que sean suministrados por la empresa prestadora, se hace claridad que el artículo 2.3.1.3.2.3.12. del Decreto 1077 de 2015, estipula que la misma dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años.

En lo que se refiere al destino, que se le debe dar a los medidores que sean objeto de reemplazo, se debe tener presente que el artículo 2.3.1.3.2.3.16 del Decreto 1077 de 2015 determina en su último inciso que, cuando el medidor sea retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de esté en contrario.

En relación con la calibración de los medidores se aclara que la misma debe realizarse por parte de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación.

El parágrafo 1 del artículo 2.1.1.4 de la Resolución CRA 457 de 2008 establece: *"Parágrafo 1º. El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por el prestador cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo. "Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos"*.

Adicionalmente en la resolución en la cláusula 16 se especifica claramente que el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor y/o usuario cuando sean solicitadas por alguno de estos.

## 1.2. EJE TEMÁTICO 2: OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA

La ley se encarga de señalar que la obligación principal de las empresas es la prestación del servicio público domiciliario a su cargo de manera continua y asegurando su buena calidad (art. 136).

En consecuencia regula el tema de la falla en la prestación del servicio y de su suspensión de común acuerdo, en interés del servicio y por incumplimiento de las obligaciones del suscriptor (arts. 137 y ss), también se encarga de normar el tema correspondiente al restablecimiento del servicio (art. 142) debiéndose precisar que este artículo debe ser complementado en concordancia con lo establecido en el artículo 42 del Decreto - Ley 019 de 2.012, de suerte tal que cuando de la suspensión del servicio se trata, desaparecidas las causales que le dieron origen, este deberá restablecerse dentro del término previsto en dicha disposición, es decir dentro de las 24 horas siguientes.

En este sentido, sin perjuicio de aquellas obligaciones de la persona prestadora contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora las que se encuentran enlistadas en el proyecto de resolución definitiva.

Sin embargo, producto del análisis de la participación ciudadana, se incluye una obligación para el suscriptor y/o usuario en el sentido de instalar el medidor atendiendo las condiciones técnicas establecidas por el prestador o permitir la instalación del mismo. Así mismo, se incluye un numeral de conformidad con el artículo 97 de la Ley 142 de 1994.

## 1.3. EJE TEMÁTICO 3: SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

Es obligación del suscriptor/o usuario, permitir a los funcionarios autorizados por la persona prestadora y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores, siempre que quien ejecute la medida se encuentre debidamente autorizado para ello; y es así, como en el numeral 8 de la cláusula 7 del proyecto de resolución se contempla la obligación de *"Permitir la suspensión y/o corte del servicio cuando a ello hubiere lugar"*.

Ahora bien, es obligación del prestador no suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sobre el particular, la Cláusula 6, numeral 19, establece las obligaciones de la persona prestadora, y señala entre ellas: *Respetar el debido proceso y derecho de defensa al suscriptor y/o usuario en todas sus actuaciones frente a estos, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que le sean aplicables.*

Se procede a modificar las causales establecidas en la cláusula 29, en relación con la improcedencia de la suspensión teniendo en cuenta que el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 dispone que *"(...) Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, no procede la suspensión, terminación o cortar del servicio hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna"*.

Igualmente, la Resolución CRA 424 de 2007 regula el cargo que pueden cobrar las personas prestadoras del servicio público de acueducto por la suspensión, corte, reinstalación y reconexión del mismo. El artículo 3 de la mencionada resolución establece por su parte que las personas prestadoras del servicio público



domiciliario de acueducto podrán cobrar un cargo por concepto de corte, suspensión, reconexión o reinstalación del servicio, para la recuperación de los costos en que incurran. Adicionalmente en los artículos 4 y 5 se establecen los cargos máximos por suspensión o reinstalación, y por corte o reconexión del servicio público de acueducto. El presente proyecto regulatorio por su parte establece en la cláusula 24 que en la factura podrán incluirse otros cobros no relacionados con la prestación del servicio a los que la persona prestadora tenga derecho, siempre y cuando cuente con la autorización expresa del suscriptor y/o usuario, y así queda contemplado lo estipulado en la Resolución CRA 424.

En relación con el restablecimiento del servicio, el numeral 11 de la cláusula 6, establece: *“Restablecer el servicio cuando este ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, en un término no superior a veinticuatro (24) horas para el evento de suspensión, y cinco (5) días hábiles en caso de corte”.*

Los términos de reconexión y de reinstalación se cuentan a partir del registro del pago en los sistemas de información de las personas prestadoras, el Decreto 19 de 2012 “Ley Anti trámites” establece lo siguiente: *“ARTICULO 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes. “.*

#### 1.4. EJE TEMÁTICO 4: CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS

De conformidad con el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago. En este sentido, el número del medidor determina al usuario que sus consumos corresponden a la lectura de su medidor.

De acuerdo con la Resolución CRA 319 de 2005, el término “sector” corresponde a las denominaciones industrial, comercial, oficial y especial que pueden tomar los diferentes usuarios del servicio. Adicional a esto el artículo 4 establece que el servicio de acueducto y/o alcantarillado a multiusuarios deberá cobrarse mediante una factura para el multiusuario indicando el número de unidades independientes por estrato y sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA y el valor por cargo fijo y por cargo por consumo.

En el caso de las facturas electrónicas, es pertinente mencionar que el Decreto 2242 de 2015 prevé que las personas no obligadas a facturar de acuerdo con el Estatuto Tributario y/o decretos reglamentarios, que opten por expedir factura electrónica, deberán estarse a lo dispuesto en el artículo 10 del mencionado decreto.

Ahora bien, siendo que la factura en los servicios públicos domiciliarios se regula por el régimen especial previsto en la Ley 142 de 1994, si se optare por esta modalidad de factura, el contenido de la misma deberá corresponder a la exigencia del régimen especial, y particularmente deberá el prestador contar con las condiciones técnicas para probar la remisión y entrega de la misma al usuario, con el fin de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994.

Finalmente, en el proyecto de resolución definitiva se tuvo en cuenta lo establecido en el artículo 8 del Decreto 828 de 2007, en relación con otros cobros diferentes a los que provienen de la prestación del servicio, de la siguiente manera:

*"Las empresas que presten servicios públicos domiciliarios, únicamente podrán cobrar tarifas por concepto de la prestación de dichos servicios y de aquellos de que trata la Ley 142 de 1994. En este último evento, previa celebración de convenios con este propósito.*

*En consecuencia, las empresas que presten los servicios públicos domiciliarios, no podrán incluir en la factura correspondiente cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los mencionados servicios, aunque existan derechos o conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas de carácter legal, salvo que cuenten con la autorización expresa del usuario". (Subrayado fuera del texto original).*

## 1.5. EJE TEMÁTICO 5: OTROS

Respecto de los usuarios cuyo uso del agua se destine a otros fines diferentes al consumo humano, es pertinente anotar que el artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015 define el servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable como "...la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte...", razón por la cual no es posible incluir en el texto del contrato de condiciones uniformes provisiones relacionadas con el uso del agua para riego o abrevadero y en general para otros fines distintos al consumo humano.

En relación con la claridad de los contratos de servicios públicos, se acoge la observación y se determina el tamaño y tipo de letra de los textos.

Es facultativo de los prestadores de servicios públicos suscribir acuerdos de pago. Estos acuerdos se rigen por el derecho privado y en consecuencia no les es aplicable el régimen de los servicios públicos. La Corte Constitucional en la sentencia C-389-2001 analizó este tipo de acuerdos y señaló que constituyen la forma de darles salida a las deudas por concepto de servicios públicos para reducir la cartera y además constituyen una alternativa para continuar prestando el servicio.

En lo referente a los productores marginales, como personas autorizadas para autoabastecerse, cuando cuentan con una fuente alterna de abastecimiento, el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994, establece que es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la encargada de señalar cuando dicha alternativa no causa perjuicio a la comunidad.

En relación con el alcance del clausulado, propuesto en el artículo 4 del proyecto de Resolución; se modifica en el siguiente sentido: **ARTÍCULO 2.- Modelo de Condiciones Uniformes y Concepto de Legalidad. Adaptase el modelo de contrato de servicios públicos previsto en el Anexo 1 del presente acto administrativo "MODELO DE CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO QUE CUENTEN CON MAS DE 5.000 SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS EN EL ÁREA RURAL O URBANA", cuyo alcance corresponde al señalado en el artículo 4 del presente acto administrativo.**

## 1.6. EJE TEMÁTICO 6: VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato de condiciones uniformes, se entiende celebrado por el término señalado en el mismo (si se opta por celebrarlo a término fijo, este no debe sobrepasar de dos (2) años, so pena de que se presuma abuso de posición dominante en los términos del artículo 133.19 de la Ley 142 de 1994.

De igual forma, no podrán establecerse renovaciones automáticas que superen el término de un (1) año, de conformidad con lo establecido en el artículo 133.20 de la misma normativa o por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la ley, que no sean contrarias. Igualmente se considera abusiva, la modificación del término de duración de un contrato de condiciones uniformes preexistente, que no cuente con el consentimiento expreso y escrito del suscriptor y/o usuario. Ante la falta de estipulación del término de vigencia del contrato de condiciones uniformes, se entenderá, para todos los efectos legales, que su vigencia es por término indefinido.

En este sentido, las partes podrán pactar cláusula de permanencia mínima la cual requiere manifestación expresa y escrita del suscriptor y/o usuario. No obstante, la persona prestadora que ofrezca a los suscriptores potenciales una modalidad de contrato con cláusula de permanencia mínima, deberá también ofrecer la alternativa de acceder al servicio sin condiciones de permanencia mínima, de tal manera que el potencial suscriptor pueda comparar las condiciones de cada una de ellas. La cláusula de permanencia mínima no podrá ser pactada por más de (2) años, de conformidad con lo previsto en el artículo 7 de la Resolución CRA 413 de 2006, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

En el contrato de condiciones uniformes deberán indicarse las consecuencias que se derivan para las partes en caso de darse por terminado el contrato dentro del término de vigencia de la cláusula de permanencia mínima. En caso de prorrogarse automáticamente el contrato una vez vencido el término de la cláusula de permanencia mínima, el suscriptor y/o usuario tendrá derecho a terminar libremente el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga, salvo que durante dicho periodo se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima, la cual solo podrá pactarse cuando la persona prestadora ofrezca al usuario nuevas condiciones que representen ventaja respecto de las condiciones ordinarias del servicio.

Se creará la posibilidad de tener otros medios tecnológicos para otorgar el consentimiento por parte del suscriptor y/o usuario.

## 1.7. EJE TEMÁTICO 7: PUBLICIDAD

La persona prestadora del servicio deberá dar a conocer a los suscriptores y/o usuarios, así como a los potenciales usuarios del servicio, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna y utilizando tecnologías de la información y otros medios de comunicación masiva, así como en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos, los siguientes documentos:

1. El contrato de condiciones uniformes.
2. El mapa del Área de Prestación del Servicio –APS- dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio establecidos en el estudio de costos vigente, producto de la aplicación de la metodología tarifaria prevista en la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare.
3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.
4. Las tarifas vigentes.
5. El Plan de Obras e Inversiones Regulado –POIR-. Parágrafo 1. El contrato de condiciones uniformes y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite.

Con el fin de que el suscriptor y/ o usuario conozcan los términos contractuales, así como las modificaciones al mismo, la persona prestadora deberá suministrarle el contrato de condiciones y enviará en el siguiente periodo de facturación, en caso de modificación, una comunicación anexa a la factura en la que informe sobre el número y fecha de la norma que soporta la modificación, en qué consiste el cambio ocurrido, cuál o cuáles cláusulas del contrato se modifican y deberá anexar una copia física del mismo.

Así mismo, la Resolución CRA 688 de 2014, establece que el POIR incluye el conjunto de proyectos que el prestador prevé realizar durante el periodo de análisis, los cuales se deben definir teniendo en cuenta las metas asociadas a la reposición, expansión y rehabilitación del sistema, enmarcadas en cinco objetivos: Capacidad, Pérdidas de agua potable, Calidad de agua potable y residual, Gestión de riesgos, Usuarios.

El artículo 51 de la Resolución CRA 688 de 2014, determina:

*“Este plan de inversiones debe ser el resultado de la identificación y proyección de las necesidades del servicio asociadas a la expansión, reposición y rehabilitación del sistema, para un horizonte de proyección de diez (10) años, expresadas en pesos de diciembre del año base y clasificadas por proyecto, grupo de activos, servicio y actividad, teniendo en cuenta los lineamientos del Plan de Ordenamiento Territorial y en particular lo dispuesto en la Ley 1537 de 2012 o la que la modifique, adicione o derogue.”*

*La ejecución anual de este plan de obras e inversiones, las depreciaciones anuales y las bajas proyectadas de los activos, permitirán calcular la Base de Capital Regulada para cada año del periodo tarifario.*

*Cada uno de estos objetivos está asociado a indicadores de gestión anuales. Así, las metas permiten establecer dos escenarios: un primer escenario sin POIR, en el cual los resultados de los indicadores surgen de no gestionar las inversiones; y un segundo escenario con POIR, en donde los resultados de los indicadores son reflejo de las inversiones previstas en el mencionado Plan.”*

Así las cosas el POIR, debe ser visible al usuario, para que pueda llevar un control de las inversiones a las que se compromete la persona prestadora, y que en caso de no ejecutarse dichos planes o metas, las mismas sean tenidas en cuenta en los descuentos a los que se favorecen los suscriptores y/o usuarios.

En cuanto a la periodicidad con la que se actualiza el cumplimiento del avance de las metas y los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora del servicio público de acueducto y alcantarillado le informamos que el artículo 100 de la Resolución CRA 688 de 2014 establece lo siguiente:

*“Artículo 100. Reporte de la información de verificación. Las personas prestadoras, en cabeza del Auditor Externo de Gestión y Resultados, en el caso de empresas privadas, o en cabeza del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, en el caso de empresas públicas, deberán reportar mensualmente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en las condiciones y medios que esta establezca, toda la información producto del proceso de verificación establecido en el presente capítulo.*

*Cada seis meses las personas prestadoras deberán dar a conocer a los suscriptores, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local o en las facturas de cobro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el resultado de los descuentos obtenidos en el semestre inmediatamente anterior.”*

## **1.8. EJE TEMÁTICO 8: CONCEPTO DE LEGALIDAD**

Conforme el numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1.994, dentro de las funciones y facultades especiales que le fueron conferidas a la Comisiones de Regulación se encuentra la de *“dar concepto sobre las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de competencia (...)”*. Esta norma debe ser interpretada en concordancia con lo dispuesto en el artículo 133 de la misma Ley, que en su aparte pertinente dice:

*"Cuando una comisión haya rendido concepto previo sobre un contrato de condiciones uniformes, o sobre sus modificaciones, el juez que lo estudie debe dar a ese concepto el valor de una prueba pericial en firme, precisa y debidamente fundada."*

Según los artículos citados, es potestativo de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios someter los contratos de condiciones uniformes que regulan sus relaciones con sus usuarios y/o suscriptores a la opinión de la Comisión de Regulación correspondiente, las cuales emiten concepto previo sobre la legalidad de sus estipulaciones, de suerte tal que no juzgan o definen su legalidad, competencia que sólo le corresponde al juez del contrato.

Ahora bien, debido a su carácter de prueba pericial, el concepto de legalidad es un elemento de juicio que debe analizar el juez al momento de fallar respecto de la nulidad del contrato o de alguna de sus cláusulas, conforme lo establece el artículo 232 de la Ley 1564 de 2012, según el cual:

*"Artículo 232. Apreciación del dictamen. El juez apreciará el dictamen de acuerdo con las reglas de la sana crítica, teniendo en cuenta la solidez, claridad, exhaustividad, precisión y calidad de sus fundamentos, la idoneidad del perito (respecto de la cual no habrá lugar a duda alguna en relación con estos conceptos) y su comportamiento en la audiencia, y las demás pruebas que obren en el proceso."*

De suerte tal que la decisión que en sede judicial se adopte sobre el particular bien puede acoger o apartarse de lo conceptuado por dichos entes estatales, pues como bien lo dijo la Sección Tercera del Consejo de Estado en su sentencia del 3 de marzo de 2.010, proferida dentro del expediente número 37.269, con ponencia de la Magistrada Ruth Stella Palacio Correa:

*"El juez está en el deber de estudiar bajo la sana crítica el dictamen pericial y en la libertad de valorar sus resultados; si lo encuentra ajustado y lo convence, puede tenerlo en cuenta total o parcialmente al momento de fallar; o desechar sensatamente y con razones los resultados de la peritación por encontrar sus fundamentos sin la firmeza, precisión y claridad que deben estar presentes en el dictamen para ilustrar y transmitir el conocimiento de la técnica, ciencia o arte de lo dicho, de suerte que permita al juez otorgarle mérito a esta prueba por llegar a la convicción en relación con los hechos objeto de la misma."*

Las condiciones uniformes que se ajusten en su totalidad al Anexo 1, que no modifiquen o reproduzcan su texto y no contemplen otras condiciones en el aparte de cláusulas especiales y/o adicionales de dicho Anexo, se considerarán conceptuadas como legales por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Las cláusulas adicionales podrán obtener concepto de legalidad, previa verificación por parte de la Comisión de Regulación del cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y regulatorios exigibles. Para tal fin, al solicitar el concepto de legalidad de que trata el artículo 73, numeral 73.10 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, deberán identificar la fuente legal y las razones para su inclusión.

El modelo de contrato de condiciones uniformes podrá ser diligenciado en el aplicativo electrónico destinado para tal efecto por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y, en ausencia de éste, con la radicación ante la Comisión en medio físico del Anexo 1 debidamente diligenciado.

## **1.9. EJE TEMÁTICO 9: DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y /O USUARIO**

Es del resorte de la Comisión de Regulación dar garantía de la protección de los derechos de los usuarios, parte débil del contrato, ante un eventual abuso de posición dominante.

Respecto a los costos transacción en la celebración de un contrato de condiciones uniformes, cabe señalar que estos están dados por los costos de búsqueda de contrapartes, la negociación de los términos, la redacción del contrato y su cumplimiento, además del esfuerzo en tiempo y conocimientos para la elaboración del mismo. Se trata por tanto de costos que se ven altamente minimizados en el caso del contrato de servicios públicos por su condición de contrato de adhesión.

Una de las ventajas de los contratos de adhesión, particularmente del contrato de condiciones uniformes, es la eliminación de los costos de transacción, lo cual es concordancia con el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, que impone el deber de informar ampliamente las condiciones uniformes y de disponer de copias para quien lo solicite.

#### **1.10. EJE TEMÁTICO 10: ESTANDARES DEL SERVICIO**

Las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

Adicionalmente el proyecto contempla que el prestador establezca metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de eficiencia, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, y estas metas deben ser consignadas consignar en el contrato de condiciones uniformes. Dentro de estas metas está el índice de pérdidas por suscriptor facturado IPUF mediante la cual el prestador debe presentar las metas anuales de reducción de pérdidas asociadas a los suscriptores.

Al respecto, se acogieron las observaciones relacionadas con las definiciones de los estándares del servicio incluidas en la cláusula 26.

#### **1.11. EJE TEMÁTICO 11: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**

El artículo 2.3.1.3.2.3.10 del Decreto 1077 de 2015, señala que es atribución exclusiva del prestador realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen por parte del suscriptor y/o usuario.

En relación con los multiusuarios, la Resolución CRA 319 de 2005, establece que el legitimado es la persona jurídica que se origina de la propiedad horizontal de la edificación o el propietario de la misma, según corresponda, el cual constituye un único suscriptor frente a la empresa.

El artículo 2.3.1.3.2.3.11 del Decreto 1077 de 2015 establece que los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores y/o usuarios que adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores y/o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas establecidas por el prestador.

Por otra parte el Artículo 2.3.1.3.2.3.11 del mencionado decreto, señala que el cambio de localización de la acometida es atribución exclusiva de la entidad prestadora de los servicios públicos, realizar cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen, por parte del usuario.

En este sentido estas consideraciones se ven cumplidas bajo la obligación número 12 de la cláusula 7 del proyecto de resolución que establece como obligación del suscriptor y/o usuario, *“Permitir a las personas prestadoras el cambio de la acometida cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio o cuando la misma se encuentre deteriorada.”*

En cuanto a la prohibición de realizar descargas de residuos al sistema de alcantarillado, la obligación número 14 de la misma cláusula establece de manera general que no se pueden descargar sustancias no permitidas por la ley al sistema de alcantarillado. Ahora bien en cuanto a incluir que no sea posible arrojar estas sustancias a canales y cuerpos de agua, es competencia del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio formular, dirigir y coordinar las políticas, planes, programas y regulaciones en materia de agua potable y saneamiento

La cláusula 7 obligaciones de los suscriptores y/o usuarios contempla en el numeral 19 que los suscriptores deberán abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la persona prestadora de los servicios públicos, en este mismo sentido, el numeral 20, también señala que deberá abstenerse de descargar al sistema de alcantarillado, sustancias prohibidas o no permitidas por la normatividad vigente.

En relación con el numeral 11 de la cláusula 7, que dispone que en el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales se garantizará con un título valor el pago de las facturas a su cargo en los eventos que señale la persona prestadora en las cláusulas adicionales, esto será viable, siempre y cuando los mismos guarden relación directa con la prestación del servicio.

#### **1.12. EJE TEMÁTICO 12: OTROS PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

De conformidad con el artículo 2.3.6.3.3.11 del Decreto 1077 de 2015, una vez culmina el proceso de participación ciudadana de los proyectos regulatorios, la entidad analiza todas las observaciones, reparos y sugerencias y elabora un documento que atiende cada una de ellas por ejes temáticos, en el cual se indicará su aceptación o rechazo.

Una vez se expida la resolución definitiva, en la parte motiva de la misma, se hará mención al documento en el cual la Comisión de Regulación revisó los comentarios recibidos y expuso las razones para aceptar o rechazar las observaciones, reparos y sugerencias. Durante el día hábil siguiente al de la publicación de la resolución en el Diario Oficial se hará público el documento de participación ciudadana que contiene la matriz de participación ciudadana clasificada por ejes temáticos.

En relación con el Anexo 1, es importante señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 2.3.6.3.3.9 del Decreto 1077 de 2015, las Comisiones harán público en su página Web, con antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha de su expedición, todos los proyectos de resoluciones de carácter general que pretendan adoptar, excepto los relativos a fórmulas tarifarias. Así las cosas, el Anexo 1 del proyecto regulatorio fue publicado en la página Web de la Entidad, durante todo el periodo de participación ciudadana, y aún es posible consultarlo en el mismo sitio.

#### **1.13. EJE TEMÁTICO 13: FACTURACIÓN**

Con relación a la medición de los consumos del servicio público domiciliario de acueducto, los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994 establecen que la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello instrumentos de medida; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. Así las cosas, la medición debe considerarse como un derecho tanto de la persona prestadora como del suscriptor o usuario, para que su tarifa se ajuste al consumo real y así mismo realizar un uso eficiente del recurso.

El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece lo siguiente:

*"(...) 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".*

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.

Se incluye en el proyecto, un párrafo respecto de la imposibilidad de medición, cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, y que su valor podrá establecerse de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

#### **1.14. EJE TEMÁTICO 14: MEDICION DE VERTIMIENTOS**

Sobre el particular, es pertinente anotar que el artículo 1 de la Resolución CRA 271 de 2003 definió que el servicio de alcantarillado se factura teniendo en cuenta los consumos del servicio de acueducto, en el contexto de ésta disposición: *"Demanda del servicio de alcantarillado (VPDL). Es el equivalente a la demanda del servicio de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado. La demanda del servicio de acueducto (VPD), deberá ser calculada siguiendo los lineamientos establecidos en el artículo 2.4.2.3 de la presente resolución."*

Al respecto resulta oportuno aclarar que el numeral 2 de la cláusula 6 del proyecto de Resolución establece la posibilidad de medir los vertimientos, solo si esto es técnicamente posible.

En relación con la medición para suscriptores o usuarios con fuentes alternas, el Decreto 1077 de 2015 faculta a las empresas a exigir a los usuarios que disponen de fuentes alternas de agua, la instalación de estructuras de aforo de vertimientos.

#### **1.15. EJE TEMÁTICO 15: COBROS E INTERES**

La Corte Constitucional, en Sentencia C-389 de 2002 sobre el incumplimiento en el pago de los servicios públicos señala que este puede acarrear la imposición de la sanción prevista en la ley, consistente en el pago, a cargo del usuario de un interés de mora. En efecto, en dicha oportunidad, la Corte señaló que *"... como es en los inmuebles de carácter residencial donde la prestación de los servicios públicos domiciliarios debe cumplir plenamente su función social, la sanción que en este caso se imponga a los usuarios ante el incumplimiento de su obligación de pagar por el servicio recibido debe ser lo menos gravosa posible, por lo que a ellos no se le debe aplicar para estos efectos la tasa de interés moratorio del código de Comercio sino la del Código Civil, cuyas disposiciones al fin y al cabo también rigen el contrato de servicios públicos, Ley 142 de 1994, artículo 132"*.

En el evento en que el suscriptor y/o usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del contrato de condiciones uniformes, la persona



prestadora podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Cosa distinta son los intereses que se generan por cobros no autorizados, previstos en la Resolución CRA 659 de 2013. El proyecto regulatorio lo que hace es incluir los intereses conforme lo ha previsto la Ley y la jurisprudencia, con el fin de proteger al usuario.

En sesión de Comisión del 18 de diciembre de 2013 en la cual se aprobó la resolución que establece los cobros no autorizados, es decir la Resolución CRA 659 de 2013, se aprobó que en el CCU de acueducto y alcantarillado se incluyera la previsión del pago del interés simple, en la forma como está previsto el proyecto.

#### **1.16. EJE TEMÁTICO 16: NATURALEZA JURIDICA**

El artículo 128 de la Ley 142 de 1.994 define el contrato de servicios públicos como *"un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados"*.

En este sentido se hará referencia al contrato de servicios públicos a lo largo del articulado del proyecto y del formato de contrato respectivo.

#### **1.17. EJE TEMÁTICO 17: PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS**

En relación con la propiedad de las conexiones domiciliarias (acometidas), estas serán de propiedad de quien las hubiere pagado, salvo cuando se trate de inmuebles por adhesión. En este sentido, se incluye la posibilidad de que el prestador también sea el propietario de las conexiones.

De conformidad con el numeral 21 de las obligaciones del suscriptor o usuario, este tiene que tomar las acciones necesarias para reparar el medidor o reemplazarlo a satisfacción de la persona prestadora, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Adicionalmente, si el usuario no tienen la propiedad del equipo de medida, este estará bajo su custodia, lo cual involucra el cuidado respectivo.

#### **1.18. EJE TEMÁTICO 18: AMBITO DE APLICACION**

Se modificó el ámbito de aplicación del proyecto, en el sentido de señalar de manera general que el mismo será aplicable a los prestadores con más de 5.000 suscriptores, sin hacer referencia al ámbito de aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014.

De otra parte, se mantiene la previsión relacionada con los prestadores que tengan menos de 5.000 usuarios, en el sentido que mientras la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico adopta el modelo de condiciones uniformes para estos prestadores, estos continuarán aplicando el modelo de condiciones uniformes contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001, modificado por la Resolución CRA 375 de 2006, toda vez que, si se realiza una derogatoria expresa las personas prestadoras con menos de 5000 suscriptores quedarían sin modelo de condiciones uniformes.

### 1.19. EJE TEMÁTICO 19: RECURSOS

De conformidad con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

### 1.20. EJE TEMÁTICO 20: PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE LOS CONSUMOS

Al respecto, es importante señalar que la Comisión de Regulación no tiene competencia de señalar procedimientos que deben aplicar los prestadores en sus relaciones con sus usuarios, la jurisprudencia al señalar que los prestadores en su relación con los usuarios actúan como autoridades públicas les ha impuesto la obligación de acatar el procedimiento administrativo previsto en la Ley, no obstante reconoce que los prestadores tienen derecho a recuperar los consumos, conforme lo ha señalado la Corte Constitucional en la Sentencia SU 1010 de 2008.

Sobre el particular, la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado, profirió la Sentencia No. 11001032400020040012301 del 30 de abril de 2009, en la que señaló que “...la delegación efectuada por el Presidente de la República a través del Decreto 1524 de 1994, se circunscribió únicamente a la potestad para adoptar las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, esto es, a la facultad necesaria para fijar unos objetivos y unas alternativas de acción y definir los medios necesarios para concretar su ejecución efectiva, lo cual, como es obvio, no comprende la delegación de la potestad reglamentaria que el artículo 189 numeral 11 de la Constitución radicó de manera exclusiva en el Presidente de la República, circunstancia que la vuelve totalmente indelegable e intransferible”.

Así las cosas, la delegación contenida en el Decreto 1524 de 1994 efectuada a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, mal puede ser utilizada para justificar el ejercicio de las potestades reglamentarias mediante las cuales se quiso definir, precisar o regular el procedimiento administrativo especial que debe aplicarse para solucionar los conflictos de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

### 1.21. EJE TEMÁTICO 21: APS – AREAS DE PRESTACION DEL SERVICIO

El Área de Prestación del Servicio –APS- en la cual se presta el servicio deberá ser establecida por la persona prestadora en el contrato, la cual deberá definir teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 3 de la Resolución CRA 688 de 2014, adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRA 735 de 2015 o la que la modifique, adicione, aclare o derogue.

### 1.22. EJE TEMÁTICO 22: CESION DEL CONTRATO

Se entiende que existe abuso de posición dominante en los eventos en que establece el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, en este sentido el numeral 133.22 dispone que existe abuso de posición dominante en las cláusulas que obligan al suscriptor o usuario a aceptar por anticipado la cesión que la empresa haga del contrato, a no ser que en el contrato se identifique al cesionario o que se reconozca al cedido la facultad de terminar el contrato.

### **1.23. EJE TEMÁTICO 23: DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA**

Como consecuencia del proceso de participación ciudadana se realizó un análisis tanto de los derechos como de las obligaciones a cargo de las partes del contrato, es decir la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario, de tal manera que por cada obligación exista un derecho correlativo, tal como está planeado en el proyecto.

### **1.24. EJE TEMÁTICO 24: OBJETO**

Por tratarse de servicios públicos esenciales y en consideración a que tanto la ley 142 de 1994 como la regulación han previsto únicamente condiciones técnicas para acceder al servicio, no es procedente la inclusión de razones económicas para acceder al servicio.

### **1.25. EJE TEMÁTICO 25: OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA / VERTIMIENTOS**

Como consecuencia del proceso de participación ciudadana se realizó un análisis tanto de los derechos como de las obligaciones a cargo de las partes del contrato, es decir la persona prestadora y el suscriptor y/o usuario, de tal manera que por cada obligación exista un derecho correlativo, tal como está planeado en el proyecto.

### **1.26. EJE TEMÁTICO 26: VIGILANCIA Y CONTROL**

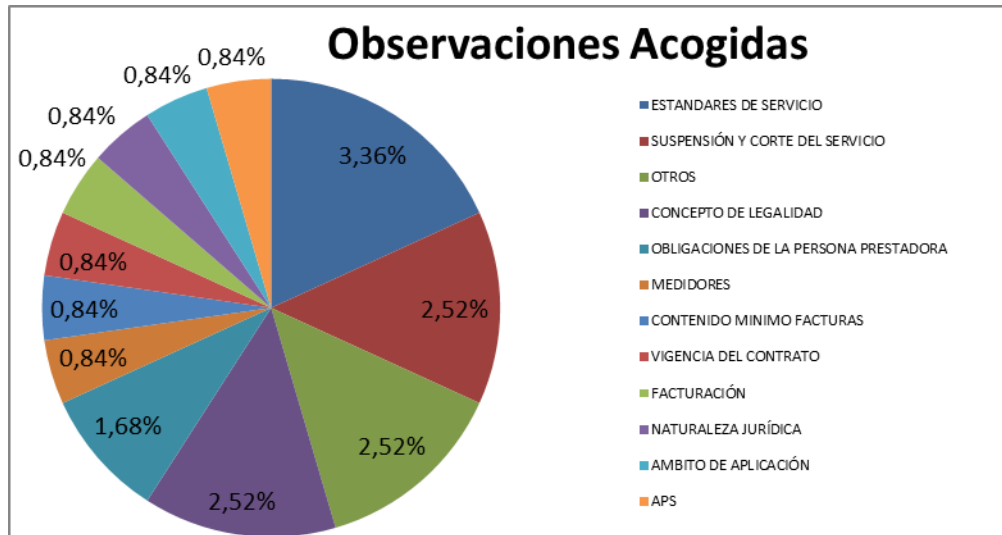
La entidad de inspección, vigilancia y control de los prestadores de servicios públicos es la Superintendencia de Servicios Públicos, la verificación del incumplimiento del CCU por parte del prestador se realiza a partir de una investigación administrativa sancionatoria, que adelanta dicha entidad, en la cual determina no solo el incumplimiento sino la sanción a imponer, en los términos del artículo 81 de la Ley 142 de 1994. Ahora bien, la pregunta también sugiere la sanción del prestador respecto del incumplimiento del contrato por parte del usuario, en este caso el prestador tomará las medidas previstas en el contrato, que en todo caso no podrán consistir en sanciones pecuniarias.

## **2. OBSERVACIONES ACOGIDAS.**

De las 119 observaciones recibidas para los 26 ejes temáticos, fueron acogidas 22 observaciones de modificación del proyecto de resolución, que representan el 18% del total de recibidas y que están incluidas en 12 ejes temáticos, siendo el eje temático de estándares del servicio, el más representativo con 4 observaciones acogidas, seguido por los ejes temáticos de concepto de legalidad, suspensión y corte del servicio y otros con 3 observaciones acogidas por cada eje temático.

A continuación se presenta la relación de los doce ejes temáticos con observaciones acogidas y la distribución por eje temático, de las observaciones recibidas y las observaciones acogidas para modificación del proyecto de resolución.

#	EJE TEMATICO	OBSERVACIONES RECIBIDAS	OBSERVACIONES ACOGIDAS	OBSERVACIONES NO ACOGIDAS	% DE OBSERVACIONES ACOGIDAS
1	ESTANDARES DE SERVICIO	5	4	1	3,36%
2	SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO	13	3	10	2,52%
3	OTROS	6	3	3	2,52%
4	CONCEPTO DE LEGALIDAD	6	3	3	2,52%
5	OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA	12	2	10	1,68%
6	MEDIDORES	14	1	13	0,84%
7	CONTENIDO MINIMO FACTURAS	6	1	5	0,84%
8	VIGENCIA DEL CONTRATO	9	1	8	0,84%
9	FACTURACIÓN	3	1	2	0,84%
10	NATURALEZA JURÍDICA	3	1	2	0,84%
11	AMBITO DE APLICACIÓN	2	1	1	0,84%
12	APS	1	1	0	0,84%
13	PUBLICIDAD	8	0	8	0,00%
14	DERECHOS DEL SUScriptor Y/O USUARIO	6	0	6	0,00%
15	OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO	5	0	5	0,00%
16	OTROS PARTICIPACION CIUDADANA	3	0	3	0,00%
17	MEDICION DE VERTIMIENTOS	3	0	3	0,00%
18	COBRO DE INTERESES	3	0	3	0,00%
19	PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS	3	0	3	0,00%
20	RECURSOS	2	0	2	0,00%
21	PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN LOS CONSUMOS	1	0	1	0,00%
22	CESIÓN DEL CONTRATO	1	0	1	0,00%
23	DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA	1	0	1	0,00%
24	OBJETO	1	0	1	0,00%
25	OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA/VERTIMIENTOS	1	0	1	0,00%
26	VIGILANCIA Y CONTROL	1	0	1	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>119</b>	<b>22</b>	<b>97</b>	<b>18,49%</b>



### 3. MATRIZ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Se anexa la matriz de participación, en la cual se resumen los comentarios recibidos durante el proceso de participación ciudadana relacionados según el radicado y eje temático correspondiente.