

LA  
**REGULACIÓN  
TARIFARIA:**  
UNA GUÍA PARA EL  
USUARIO

ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO,  
ASEO



COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE AGUA POTABLE  
Y SANEAMIENTO  
BÁSICO

### **Edición**

Comisión de Regulación de Agua Potable  
y Saneamiento Básico –CRA–

Marcela Loboguerrero Larrazábal, *Asesora Oficina de Regulación*  
Julio Cesar Aguilera Wilches, *Jefe Oficina Técnica*  
Gabriel Gutiérrez Palacios, *Asesor Oficina de Regulación*  
Liza Paola Gruesso Celi, *Asesora Jurídica*  
Nelly Estrada López, *Asesora en Prensa y Comunicaciones*

ISBN: 958-33-3874-5

### **Diseño y Producción Gráfica**

Germán Cantor González  
Patricia Sandoval Sánchez

### **Ilustraciones**

Germán Gutiérrez C.

Hecho en Bogotá, D.C. - Colombia  
Septiembre de 2002

## CONTENIDO

¿Qué es la regulación?	6
¿Qué es y qué hace la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico?	6
Cuál es el régimen de regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia?	8
¿Qué son las tarifas?	8
¿Cuáles son los elementos de las fórmulas tarifarias?	9
¿Qué es la medición?	10
¿Cuáles son las metodologías tarifarias vigentes para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo?	12
¿Qué otros aspectos inciden en la tarifa?	20
¿Qué elementos mínimos debe contener una factura?	23
¿Qué mecanismos de defensa existen para que el usuario presente reclamos frente a la empresa?	24
¿Las metodologías tarifarias cambian o se modifican?	27

## COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO -CRA-

Álvaro Uribe Vélez

Presidente de la República de Colombia

### MIEMBROS DE LA COMISIÓN

Jorge Enrique Botero Angulo, Ministro (E)  
Ministerio de Desarrollo Económico

Cecilia Rodríguez González-Rubio, Ministra  
Ministerio del Medio Ambiente

Santiago Montenegro Trujillo, Director  
Departamento Nacional de Planeación

Juan Luis Londoño De La Cuesta, Ministro  
Ministerio de Salud

### Expertos Comisionados

Luis Augusto Cabrera Leal, Director Ejecutivo

Carlos Eduardo Hernández Celis

Jaime Salamanca León

Jorge Enrique Ángel Gómez

Eva María Uribe Tobón, Superintendente General

Blanca Doris García, Superintendente Delegado de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo (E)

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

### UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

María del Rosario Navia

Coordinadora Ejecutiva

Ludwig Stünkel García

Coordinador Administrativo

Javier Rozo Vengoechea

Jefe Oficina de Regulación

Julio César Aguilera Wilches

Jefe Oficina Técnica

Luz Ángela Gómez Hermida (E)

Jefe Oficina Jurídica

Luz Ángela Gómez Hermida

Jefe Oficina de Control Interno

# PRESENTACIÓN

Para esta Comisión es particularmente grato presentar un documento de fácil entendimiento para quienes no son conocedores de los temas de regulación tarifaria de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Nuestra propósito es documentar a los usuarios sobre la regulación tarifaria en un lenguaje sencillo, entregando los más importantes elementos contemplados en las metodologías que deben aplicar las empresas de servicios públicos para la definición de sus tarifas.

Por ello, los temas que trataremos aquí son los que hemos considerado básicos para la definición de las tarifas tales como: ¿qué es regulación?, ¿qué es y qué hace la Comisión de Regulación?, ¿qué son las tarifas?, ¿cuáles son los elementos de las fórmulas tarifarias?, ¿qué es la medición?, ¿qué elementos debe contener una factura? y ¿qué mecanismos de defensa existen para que el usuario presente reclamos frente a la empresa?, entre otras.

Esperamos que la lectura de esta cartilla sea grata, y vastos los conocimientos que se adquieran a través de ella.

**LUIS AUGUSTO CABRERA LEAL**  
Director Ejecutivo

## ¿QUÉ ES LA REGULACIÓN?

---

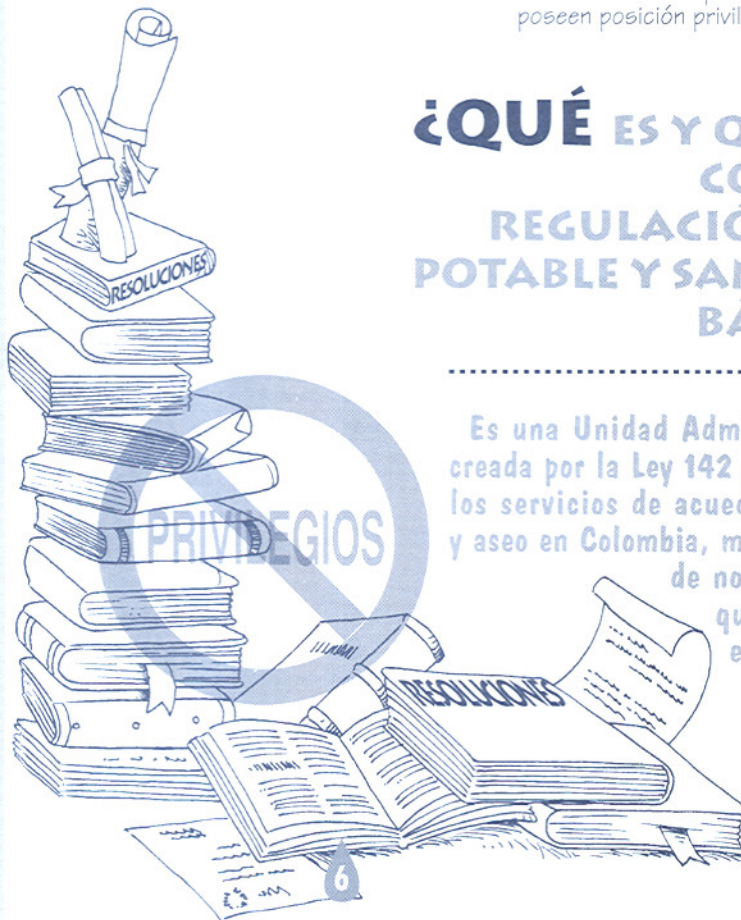
Es la facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de la Ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la Ley y los reglamentos (Numeral 1418 de la Ley 142 de 1994).

Quando en la prestación de un servicio la competencia no es posible, la regulación se vuelve el único recurso para impedir que aquellos que poseen posición privilegiada de dominio, abusen de ella.

## ¿QUÉ ES Y QUÉ HACE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO -CRA?

---

Es una Unidad Administrativa Especial, creada por la Ley 142 de 1994 para regular los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia, mediante la expedición de normas (Resoluciones) que deben cumplir las empresas que prestan estos servicios públicos en todo el país.



La Comisión está integrada por los Ministerios de Desarrollo, Salud y Medio Ambiente, el Departamento Nacional de Planeación, cuatro Expertos Comisionados nombrados por el Presidente de la República y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quien tiene voz, pero no voto. Estos integrantes se reúnen como mínimo, de forma ordinaria, una vez al mes para estudiar y adoptar las medidas que consideran necesarias. Todas las decisiones deben ser aprobadas por mayoría.

Es tarea de la Comisión definir los criterios de eficiencia y desarrollar los indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos.

También le corresponde fijar las normas de calidad que deben cumplir las empresas de servicios públicos domiciliarios, establecer las fórmulas para la fijación de tarifas y definir cuándo se establece libertad regulada o libertad vigilada en la fijación de las tarifas y señalar los criterios generales sobre abuso de posición dominante y sobre protección de los derechos de los usuarios en relación con las empresas.

Adicional a lo anterior, la Comisión puede proponer leyes o decretos al Gobierno, y resolver los conflictos que surjan entre las empresas por razones de los contratos o servidumbres, entre otros.

**Ministros de  
Desarrollo,  
Medio  
Ambiente y  
Salud**

**Director del  
Departamento  
Nacional de  
Planeación**

**Superintendente  
de Servicios  
Públicos  
Domiciliarios**



**Cuatro Expertos Comisionados**

## ¿CUÁL ES EL RÉGIMEN DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN COLOMBIA?



La Ley 142 de 1994, estableció tres modelos de regímenes de regulación: libertad regulada, libertad vigilada y el régimen de libertad.

De acuerdo con las características del mercado nacional en el tema de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y ordinario de aseo, esta Comisión adoptó el régimen de libertad regulada. Dentro de este régimen, la tarifa es fijada por la Junta Directiva de la empresa o por el alcalde cuando el servicio es prestado por el municipio, siguiendo las metodologías establecidas por la CRA.

## ¿QUÉ SON LAS TARIFAS?

La tarifa es el precio que cobra la empresa al usuario a cambio de la prestación del servicio público domiciliario

La tarifa es el precio que cobra la empresa al usuario a cambio de la prestación del servicio público domiciliario, el cuál debe estar claramente identificado en la factura. Esta tarifa debe ser el resultado de la aplicación de las metodologías o fórmulas tarifarias, expedidas por la Comisión para cada uno de los servicios atendidos. Hay diferentes variables o elementos que son incluidos al definir la tarifa de cada servicio, de acuerdo con las actividades que la prestación del mismo servicio demanda. Estas variables serán detalladas al abordar las metodologías tarifarias de cada servicio.



# ¿CUÁLES SON LOS ELEMENTOS DE LAS FÓRMULAS TARIFARIAS?

## Servicio de Acueducto

En la tarifa se aplica un cargo fijo y un cargo por unidad de consumo. Adicionalmente, para usuarios nuevos, la empresa puede cobrar los costos de conexión inicial al servicio.

El **cargo fijo** representa los costos en los que incurre la empresa para garantizar la disponibilidad permanente del servicio. En este cargo se incluyen los costos administrativos de la prestación del servicio (total de gastos del personal administrativo, gastos generales administrativos, contratos con terceros, gastos de facturación, contribuciones especiales a los entes de regulación y control, instalaciones y equipos administrativos, seguros e impuestos, servicios públicos, entre otros).

El **cargo por consumo** refleja los costos de operación y mantenimiento del sistema, así como los costos para reponer la estructura actual de prestación del servicio y las inversiones necesarias para mejorarlo y llevarlo a personas que aún no cuentan con él. El cargo por consumo se obtiene de multiplicar el costo medio de largo plazo (inversiones y el costo de operación de los sistemas) por los metros cúbicos consumidos.

El **cargo por aporte de conexión** es el valor que la persona prestadora del servicio de acueducto puede cobrar al suscriptor por la conexión de cada inmueble al sistema o red existente y debe corresponder a los costos directos de conexión del usuario del servicio. Incluye los costos del medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios. También se deben considerar como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión. En todo caso sólo se podrán incluir los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles.



## Servicio de Alcantarillado

Para este servicio se aplica un cargo fijo y un cargo por conexión de forma similar al servicio de acueducto. Adicionalmente, se fija un cargo por vertimiento que refleja los costos de operación, mantenimiento e inversión del sistema de alcantarillado. Este cargo se obtiene de multiplicar el costo medio de largo plazo por los metros cúbicos vertidos.

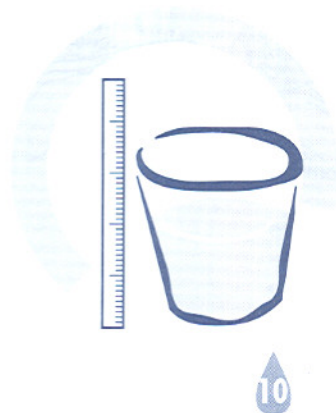
Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado podrán recibir aportes del presupuesto de la Nación o de las entidades territoriales destinados a subsidiar, entre otros, los costos de conexión domiciliaria, acometida y medidor de los estratos 1, 2 y 3 en los términos del inciso 2º del Artículo 97 de la Ley 142.

## Servicio de aseo

A los usuarios residenciales de este servicio, se les cobra un valor mensual con base en una estimación de la producción promedio de residuo por ellos generados. A los usuarios no residenciales, se les cobra de acuerdo con la cantidad de residuos producidos. Sin embargo, a los usuarios no residenciales clasificados como pequeños productores - aquellos que producen como máximo  $1 \text{ m}^3$  de residuos por mes - la tarifa se les determina con este parámetro máximo ( $1 \text{ m}^3$ ). A pesar de lo anterior, tanto el usuario como la empresa, tienen derecho a que el precio en la tarifa sea el resultado de la medición del servicio demandado

## ¿QUÉ ES LA MEDICIÓN?

Es el procedimiento mediante el cual la empresa de servicios públicos mide la cantidad del servicio consumido.



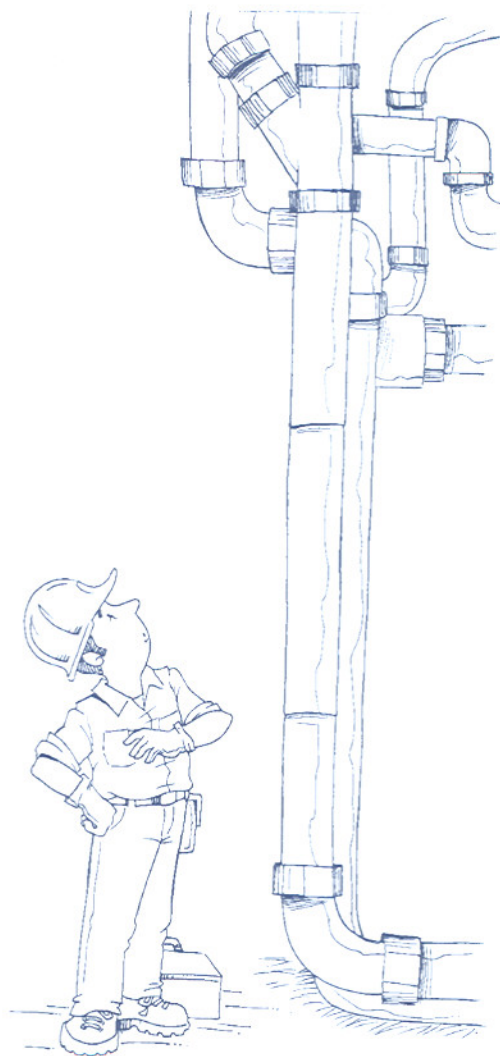
En Colombia se miden los servicios de acueducto, energía, gas, teléfonos, y en casos específicos, el servicio de aseo.

La medición del consumo es un derecho consagrado por la Ley y su importancia radica en ser la base de la facturación. Mediante la medición podemos controlar si estamos haciendo un uso racional del agua; también nos ayuda a detectar problemas, como escapes o fugas de agua por averías en la tubería o en otro componente del sistema. A las empresas les ayuda a planear y racionalizar las inversiones y costos del servicio.

Los vertimientos en el servicio de alcantarillado se determinan con base en el agua consumida. Cuando los usuarios de este servicio posean fuentes adicionales de agua que descarguen en dicho sistema, se liquidará con base en el aforo del total de agua consumida.

Para el caso del servicio de aseo, se han determinado unas cantidades promedio de generación de residuos asociadas a cada estrato socio-económico en los usuarios residenciales. A los usuarios no residenciales clasificados como grandes productores, se les mide la producción de residuos, lo anterior sin perjuicio de que cualquier usuario solicite la medición de sus residuos.

Adicionalmente, están los denominados "multiusuarios", de los servicios de acueducto y alcantarillado o de aseo. Estos usuarios están agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios, centros comerciales o similares. Los de acueducto y alcantarillado, cuentan con medición colectiva y los de aseo presentan en forma conjunta sus residuos sólidos para su respectivo aforo. La facturación de los multiusuarios se realiza con base en esta medición colectiva.



# ¿CUÁLES SON LAS METODOLOGÍAS TARIFARIAS VIGENTES PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO?

---

## Servicio de acueducto

Aunque existen diferencias al calcular las tarifas, dependiendo del número de usuarios de la empresa, específicamente si son más de 8 mil usuarios, menos de 8 mil usuarios o menos de 2.400 usuarios, la Comisión estableció una metodología general en la que se clasifican los costos asociados a la prestación del servicio, en tres grandes categorías: costos de inversión, operación del sistema, y administración:

**Costos de inversión:** están referidos a la obras que debe ejecutar la empresa prestadora del servicio para reponer la infraestructura existente y ampliar su cobertura. Se calculan estimando el plan de inversiones requerido para suplir estas necesidades, en pesos por metros cúbicos.

Las empresas con menos de 8 mil usuarios podrán aplicar la metodología anterior, o aproximar los costos de inversión con base en la tasa de crecimiento esperada de su demanda (aumento del volumen de agua requerido) y el consumo promedio de sus usuarios.

Para empresas con menos de 2.400 usuarios que no cuenten con un plan de inversiones debidamente cuantificado, podrán incluir en los costos de operación un valor que cubra sus necesidades anuales de inversión.

**Costos de operación:** incluyen los salarios del personal técnico (fontaneros y operadores de planta), insumos (productos químicos para el tratamiento del agua), así como herramientas y elementos para reparación y mantenimiento de obras físicas o infraestructura. Se calcula en pesos por metros cúbicos.

**Costos de administración:** involucra los salarios del personal que labora en la administración, los gastos de papelería, facturación, reclamos y mantenimiento y arriendo de oficinas, entre otros. Se calcula en pesos por usuario.

Con base en estos tres costos, se calcula el costo en que incurre la empresa por prestarle el servicio de acueducto al usuario, así:



Mayores detalles de esta metodología, se pueden encontrar en el Capítulo 4 del Título II de la Resolución CRA-151 de 2001.

## Servicio de alcantarillado

La metodología establecida para calcular la tarifa del servicio de alcantarillado, es igual a la del servicio de acueducto. La diferencia radica en que los costos de inversión, operación y administración cuantificados en este caso, deben ser únicamente los asociados con la prestación de este servicio. Se calcula en las mismas unidades que en el servicio de acueducto. No se podrán incluir costos ya contenidos en la determinación de la tarifa de acueducto. Por ejemplo, si un fontanero presta sus servicios tanto en el área de acueducto como en la de alcantarillado, su sueldo deberá dividirse proporcionalmente entre los dos servicios.

Con base en esta metodología, se calcula el costo en que incurre la empresa por prestarle el servicio de alcantarillado al usuario, así:

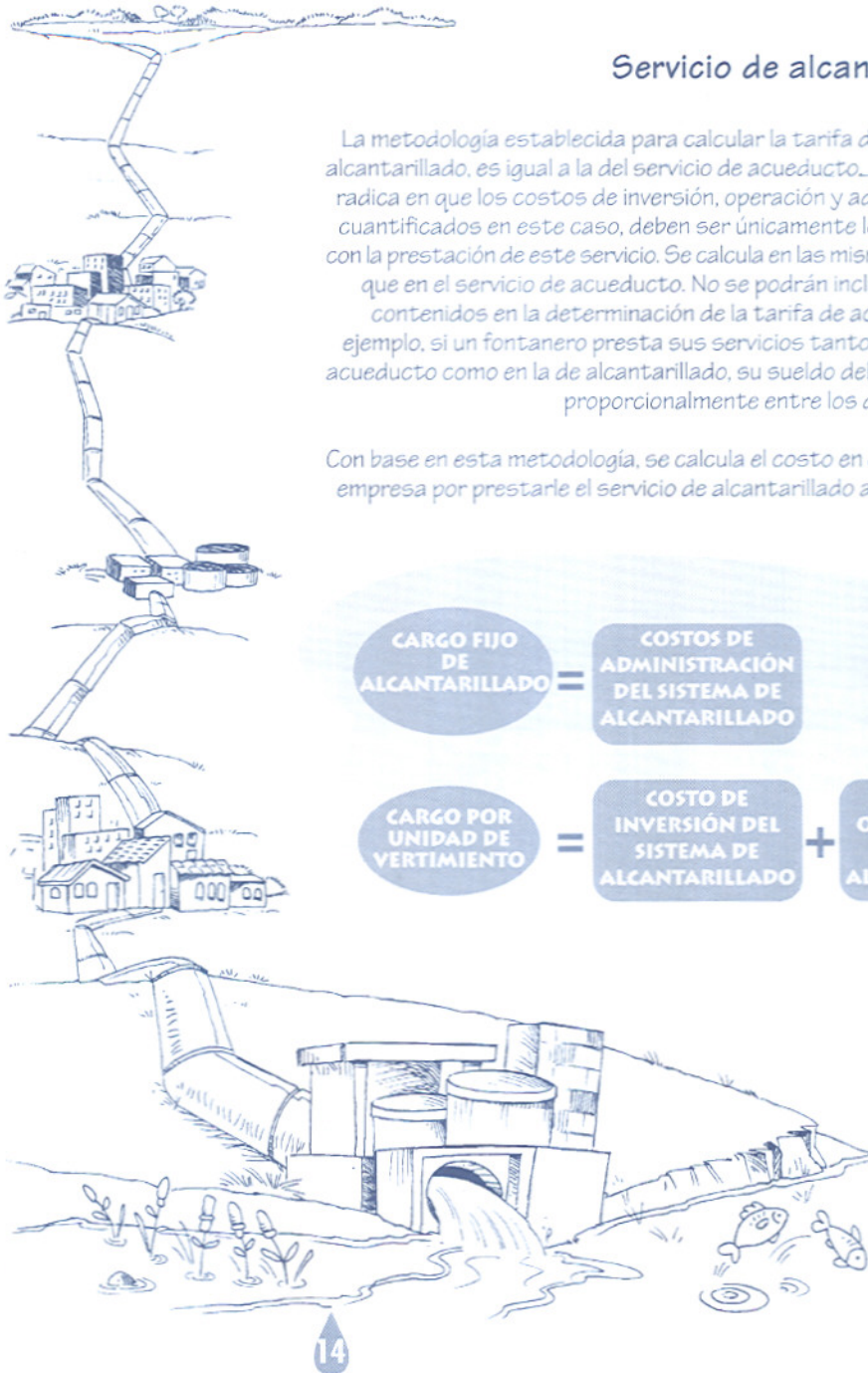
**CARGO FIJO  
DE  
ALCANTARILLADO**

**=  
COSTOS DE  
ADMINISTRACIÓN  
DEL SISTEMA DE  
ALCANTARILLADO**

**CARGO POR  
UNIDAD DE  
VERTIMIENTO**

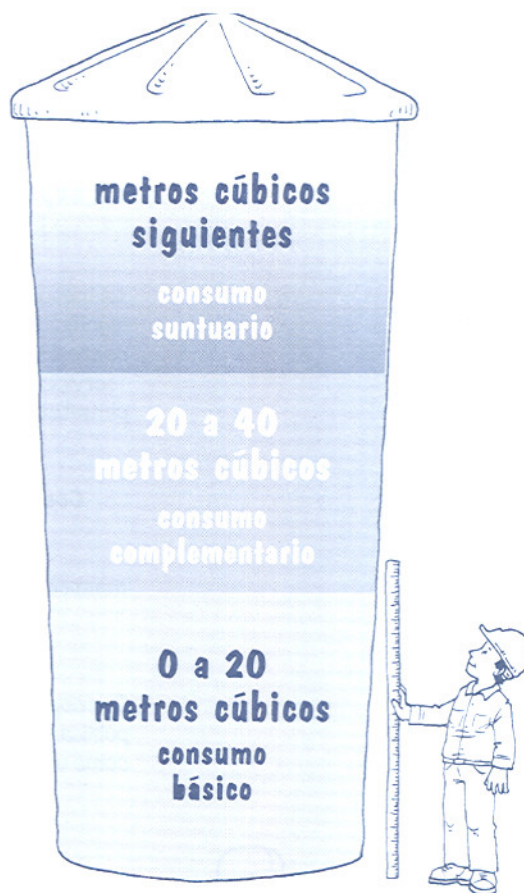
**=  
COSTO DE  
INVERSIÓN DEL  
SISTEMA DE  
ALCANTARILLADO**

**+  
COSTO DE  
OPERACIÓN DEL  
SISTEMA DE  
ALCANTARILLADO**



Las empresas con menos de 8 mil usuarios tendrán dos opciones: aplicar la metodología mencionada en el párrafo anterior, o cobrar el 40% del valor de la factura del servicio de acueducto. Para sistemas no convencionales, se podrá utilizar un porcentaje menor, el cual será determinado por la empresa. En aquellos alcantarillados que incluyan sistemas de tratamiento, se podrán establecer porcentajes mayores.

Mayores detalles de esta metodología, se pueden encontrar en el Capítulo 2 del Título III de la Resolución CRA-151 de 2001.



**PARA LOS DOS SERVICIOS, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, EL CONSUMO (O EL VERTIMIENTO), SE DIVIDE EN TRES RANGOS: BÁSICO, COMPLEMENTARIO Y Suntuario. EL CONSUMO BÁSICO, ESTÁ DESTINADO A SATISFACER LAS NECESIDADES ESENCIALES DE CONSUMO DE LAS FAMILIAS, Y SE ESTABLECE HASTA 20 METROS CÚBICOS MENSUALES POR SUSCRIPTOR. EL CONSUMO COMPLEMENTARIO, ES EL RANGO QUE SE UBICA ENTRE 20 Y 40 METROS CÚBICOS MENSUALES POR USUARIO. EL CONSUMO Suntuario, ES EL QUE EXCEDE LOS 40 METROS CÚBICOS MENSUALES POR USUARIO.**

## Servicio de aseo

### Servicio ordinario de aseo para capitales de departamento y municipios con más de 8 mil usuarios

La metodología establecida es la de precio techo. Esto significa que la empresa prestadora, de acuerdo con sus costos, deberá determinar sus tarifas de prestación del servicio ordinario de aseo, sin exceder la tarifa máxima permitida. Para ello, deberá tener en cuenta los siguientes costos:

#### Costos de recolección y transporte de residuos domiciliarios.

Incluye costos de administración, operación, mantenimiento y amortización de equipos, entre otros. Se calcula en pesos por tonelada de residuos.

#### Costos de barrido y limpieza.

Corresponde al costo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, incluido el barrido del frente del predio. Se calcula como una tasa o un porcentaje del costo de recolección y transporte.





**Costos de tratamiento y disposición final.**

Se determina de acuerdo con el valor establecido por la Comisión, para la técnica de relleno sanitario. Sin embargo, se reconoce el valor establecido para enterramiento o botadero por un término igual al desarrollo y ejecución de los Planes de Manejo Ambiental aprobados por la autoridad ambiental competente, la cual debe ordenar que al final de la ejecución del mismo, el sitio de disposición final sea de tipo relleno sanitario. Este valor está fijado en pesos por tonelada de residuos.

Con base en estos tres componentes, se calcula el costo de prestación del servicio estándar de aseo (Secciones 4.2.2 y 4.2.3 de la Res.CRA-151/01), el cual se caracteriza por la recolección de los residuos puerta a puerta tres veces por semana y por el barrido frente al predio, una vez por semana. Si estas características cambian, se modifican los costos y consecuentemente las tarifas. Es decir, si la recolección se realiza sólo una o dos veces por semana, y/o si la recolección no se efectúa puerta a puerta, y/o si no se barre frente al predio, la tarifa deberá disminuir. Lo contrario ocurrirá, si las frecuencias aumentan. El monto exacto de la variación se calcula siguiendo la metodología establecida en la sección 4.2.4 de la Resolución CRA-151 de 2001.



## Servicio ordinario de aseo para municipios con menos de 8 mil usuarios

La metodología establecida para estos municipios, es la de costo medio. Mediante esta metodología, la empresa prestadora determina la tarifa que debe cobrarle al usuario, a partir del costo promedio mensual en que incurre por prestar el servicio. Para ello, deberá considerar los siguientes componentes:



**Componente domiciliario.**

Incluye los costos de operación, mantenimiento y administración de la actividad de recolección, transporte y transferencia y de la actividad de disposición final; esta última involucra la inversión en infraestructura, adecuación y manejo ambiental del sitio de disposición final. Se calcula en pesos por usuario.

**Componente de barrido y limpieza.**

Incorpora costos tales como los sueldos de los escobitas y aquellos asociados a las herramientas y equipos utilizados en la limpieza de las vías y áreas públicas. Se calcula también en pesos por usuario.

Con base en estos dos componentes, se calcula el costo de prestación del servicio de aseo. Los detalles pueden ser consultados en las secciones 4.2.7 y 4.2.8 de la Resolución CRA-151/01.

**EN LOS MUNICIPIOS DE MENOS DE 2,400  
USUARIOS, NO ES NECESARIO DESAGREGAR  
LOS COSTOS ENTRE EL COMPONENTE  
DOMICILIARIO Y EL DE BARRIDO Y LIMPIEZA.**

## ¿QUÉ OTROS ASPECTOS INCIDEN EN LA TARIFA?

Hasta aquí se ha calculado el costo de prestación de cada uno de los servicios. Sin embargo, para determinar la tarifa final, hay tres aspectos adicionales a tener en cuenta:

**los factores de subsidios o contribuciones, la actualización y el plan de transición.**

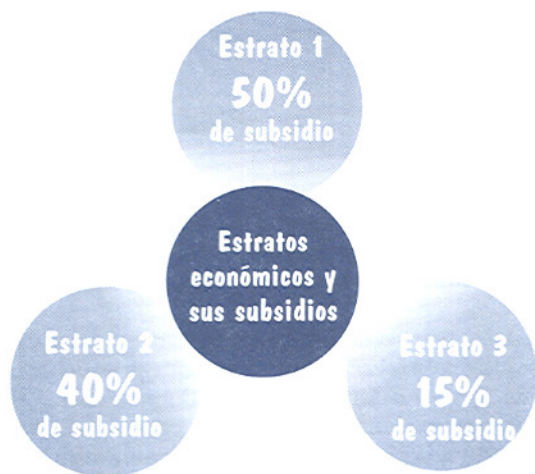
### Factores de subsidios y contribuciones

Los usuarios de los estratos 5 y 6 y los usuarios comerciales e industriales, ayudan a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, dentro de los límites establecidos por la Ley 142 de 1994, a pagar una parte de los costos en que incurre la empresa en prestarles el servicio, mediante una contribución.

Los municipios destinan también parte de su presupuesto para otorgar subsidios, a través de recursos propios y de transferencias hechas por la Nación.

Las empresas recaudan las contribuciones y los aportes de los municipios y cubren con ello los subsidios. En consecuencia, los usuarios de los estratos bajos (1, 2 y 3) reciben un descuento en el valor de la factura. Los usuarios del estrato 4, pagan el costo de prestación del servicio.

Los porcentajes máximos de subsidios establecidos por la Ley 142 de 1994, que representan un porcentaje del costo del servicio son:



**CADA USUARIO PAGA SU FACTURA DE ACUERDO CON EL ESTRATO SOCIOECONÓMICO AL QUE PERTENECE. LOS ESTRATOS DE CADA MUNICIPIO, LOS DETERMINA EL ALCALDE SIGUIENDO LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA POR EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN.**

Los subsidios en acueducto y alcantarillado se aplican, únicamente a los consumos o vertimientos básicos y al cargo fijo. Para el servicio de aseo, el subsidio se aplica a la totalidad del cargo.

## Actualización

Dado que el costo de vida tiende a aumentar con el tiempo, al igual que los costos de las empresas, es importante que las tarifas aumenten en la misma proporción. Si esto no fuera así, los ingresos de las empresas quedarían rezagados comparado con los costos y habría un deterioro en la prestación del servicio. Por este motivo, las tarifas se actualizan cada vez que se acumula una variación del 3% en el costo de vida.

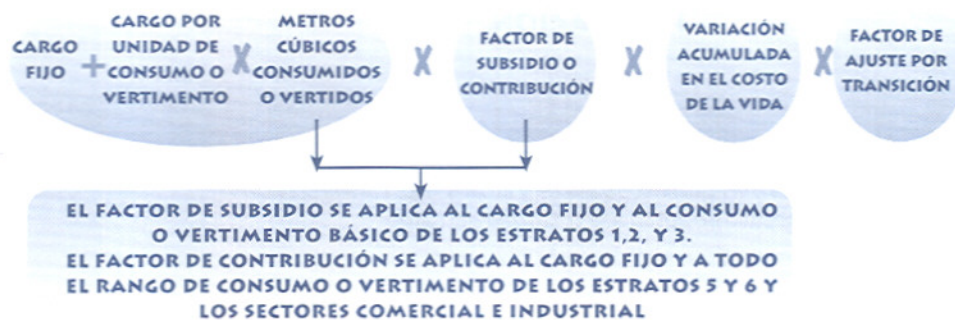
## Plan de Transición

Al comparar lo que el usuario paga actualmente, con lo que debería pagar siguiendo la metodología explicada (denominada tarifa meta), suele haber una diferencia significativa, es decir un rezago tarifario. Si el cobro de esta tarifa meta se efectuara de forma inmediata, el impacto sería grande.

Para evitar este impacto, el Gobierno estableció un plan de transición que permite un ajuste gradual para llevar la tarifa a su meta en un período que terminará a más tardar el 31 de diciembre de 2005. Durante este período, los factores de subsidios y contribuciones que sean superiores a los límites establecidos por la Ley 142 de 1994, deben ajustarse gradualmente hasta llegar a los rangos allí establecidos. Una vez terminado el plan de transición, no habrá lugar a más ajustes por este concepto.

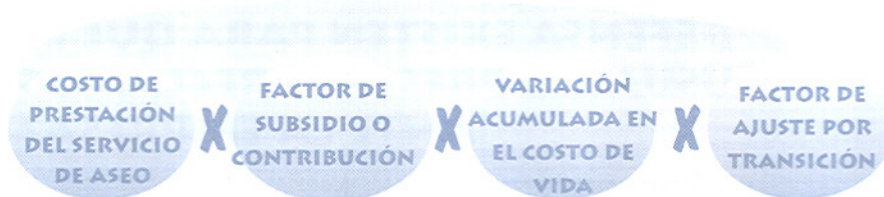
Teniendo en cuenta los aspectos mencionados, la tarifa de acueducto y alcantarillado se calcula así:

## TARIFA ACUEDUCTO/ALCANTARILLADO



Y la tarifa del servicio de aseo se calcula así:

## TARIFA DE ASEO



## ¿QUÉ ELEMENTOS MÍNIMOS DEBE CONTENER UNA FACTURA?

La factura debe contener como mínimo los siguientes elementos:

- ✓ La forma como se determinaron y valoraron los consumos.
- ✓ La forma como se comparan estos consumos y su precio, con los periodos anteriores.
- ✓ El plazo y el modo en que debe efectuarse el pago

Las facturas deben distinguir adicionalmente, entre el valor que corresponde al costo del servicio y el factor de subsidio o contribución aplicado.

En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

El usuario o suscriptor no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla.

Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo (fraude) del suscriptor o usuario.

## ¿QUÉ MECANISMOS DE DEFENSA EXISTEN PARA QUE EL USUARIO PRESENTE RECLAMOS ANTE LA EMPRESA?

Los reclamos en la prestación del servicio deben efectuarse, inicialmente, ante la empresa prestadora del servicio.

El Art. 153 de la Ley 142 de 1994 establece que todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deben disponer de una "oficina de peticiones, quejas y recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos, verbales o escritos, que presenten los usuarios o potenciales suscriptores.

El usuario podrá hacer uso de los siguientes mecanismos legales:

### ✓ PETICIONES:

Una petición es cualquier solicitud que le haga el usuario al prestador del servicio (empresa).

### ✓ QUEJAS:

El suscriptor o usuario puede quejarse por la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio, o por una actuación determinada de un funcionario de la empresa.

### ✓ RECLAMOS:

Es una solicitud para que la empresa revise la facturación del servicio. En ningún caso proceden reclamos contra facturas que tuviesen más de 5 meses de haber sido expedidas por la empresa prestadora del servicio.

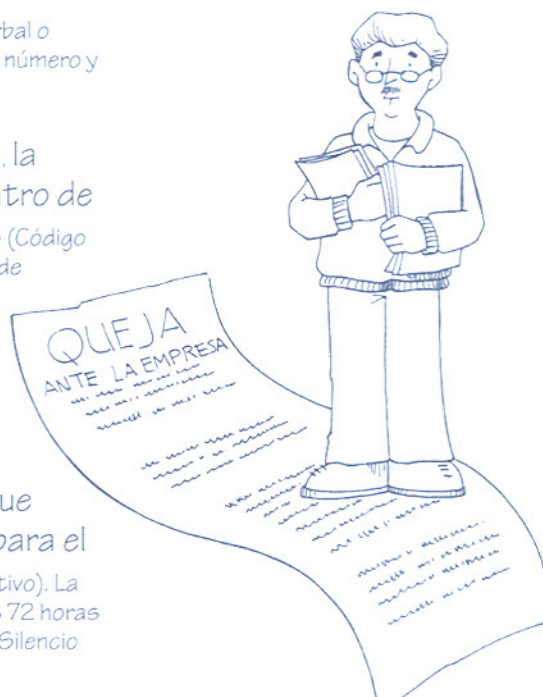


Ninguna empresa de servicios públicos puede exigir la cancelación de la factura como requisito para atender una petición, queja o reclamo relacionado con ésta.

Al recibir la solicitud, ya sea en forma verbal o escrita, la empresa debe dar al usuario el número y fecha de radicación.

Una vez presentada la petición o la queja, la empresa debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes (Código Contencioso Administrativo, y Art. 158 de la Ley 142 de 1994), salvo que se demuestre que la demora fue por culpa del reclamante, por práctica de pruebas o solicitud de documentos. Si no hay respuesta en este término, se entenderá que el reclamo fue resuelto en forma favorable para el usuario (Silencio Administrativo Positivo). La empresa deberá reconocer dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término, el Silencio Administrativo Positivo al usuario.

Si la empresa no hace este reconocimiento, el usuario puede acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que ésta a su vez inicie las investigaciones correspondientes.



**15 DÍAS  
máximo**

## ✓ RECURSOS.

En este apartado nos referiremos al Recurso de Reposición y al Recurso de Apelación como mecanismos legales a los que puede acceder el usuario, luego de haber presentado una queja, un reclamo o una petición.

## RECURSO DE REPOSICIÓN

Si una vez presentada la queja o reclamo ante la empresa, el usuario se encuentra inconforme con la decisión, podrá interponer Recurso de Reposición ante la misma empresa y con anotación de subsidiariamente Recurso de Apelación, el cual deberá ser resuelto dentro de los quince días siguientes a su radicación.

Los recursos deben presentarse dentro de los 5 días siguientes a la fecha en que el reclamante conoció la decisión de la empresa. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado.

## RECURSO DE APELACIÓN

En caso de que la empresa confirme la decisión recurrida, y el usuario haya interpuesto el recurso de apelación, la empresa de servicios deberá enviar el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva dentro de los dos meses siguientes a su radicación.

### Consultas a la comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

Ante la comisión, los usuarios podrán elevar consultas y ser orientados para resolver sus interrogantes sobre las metodologías tarifarias o sobre la regulación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en términos generales. Las consultas pueden efectuarse directamente en las oficinas, o a través de la página web [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co)

### Consultas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los usuarios podrán presentar consultas, quejas, reclamos y recursos relacionadas con los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas y telecomunicaciones, directamente en sus oficinas Cra. 18 No. 84-35 o consultar la página web [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

## ¿LAS METODOLOGÍAS TARIFARIAS CAMBIAN O SE MODIFICAN?

La Ley establece que las fórmulas tarifarias tendrán una vigencia de cinco (5) años, después de los cuales la Comisión debe revisarlas para adecuarlas a la dinámica del sector, en particular, y a la de la economía en términos generales.

Dado que las primeras fórmulas tarifarias fueron expedidas en 1995 y 1996, la Comisión inició el proceso para expedir las nuevas fórmulas a mediados del año 2000 contemplando, inicialmente, los proyectos que se enuncian a continuación:

- a) Regulación de Calidad / Descuentos y Reparaciones para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado
- b) Regulación de Cobertura
- c) Regulación de Interconexión y Venta (entrega) de Agua en Bloque
- d) Regulación Tarifaria para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado
- e) Regulación de Calidad / Descuentos y Reparaciones para los Servicios de Aseo
- f) Regulación Tarifaria para los Servicios de Aseo

Posteriormente, la Comisión estableció el desarrollo de cuatro estudios adicionales para fortalecer la regulación existente a saber:

- a) Regulación sobre Contribuciones de Solidaridad y Subsidios para el Servicio de Aseo
- b) Determinación del Costo de Capital aplicable a los Servicios de Acueducto y Alcantarillado
- c) Indicadores de Eficiencia aplicables a los Servicios de Acueducto y Alcantarillado
- d) Aclaración del Efecto Tarifario de Aportes del Estado a las Empresas Prestadoras de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Con base en todos los proyectos anteriores, la Comisión definirá la nueva regulación para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.



## GLOSARIO

**Aforo de agua para cobro del servicio de alcantarillado.** Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario. Este caso se presenta, particularmente cuando el usuario dispone de fuentes de agua diferentes a la del prestador del servicio de acueducto.

**Aforo de residuos sólidos.** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un usuario determinado.

**Aporte solidario o contribución de solidaridad:** De acuerdo con el Artículo 1º del Decreto 565 de 1996 es la diferencia entre el valor que se paga por un servicio público domiciliario y el costo económico de referencia, cuando este costo es menor que el pago que efectúa el usuario o suscriptor.

**Cargo fijo.** Valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso.

**Cargo por unidad de consumo.** Valor unitario por metro cúbico que refleja siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos, como la demanda por el servicio.

**Fórmulas Tarifarias.** Son las metodologías de costos y tarifas así como los parámetros y valores utilizados en ellas definidos por esta Comisión mediante resolución, con los cuales se obtienen los costos de referencia para la definición de las tarifas meta de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**Grandes Productores.** Son los usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual.

**Medición.** Es un conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios.

**Metodología tarifaria.** Conjunto de reglas mediante las cuales las Empresas de Servicios Públicos determinan sus costos y las tarifas que cobran a sus usuarios.

**Pequeño productor:** De acuerdo con el Decreto 605 de 1996 son los usuarios no residenciales que generan residuos sólidos en volumen menor a un metro cúbico mensual.

**Persona Prestadora de servicios de acueducto y alcantarillado.** Es la persona natural o jurídica, pública, privada o mixta que conforme a la Ley presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, o alguna de sus actividades complementarias.

**Persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo.-** Es la persona natural o jurídica, pública, privada o mixta, encargada de todas, una o varias actividades de la prestación del servicio público domiciliario de aseo, en los términos definidos por el Artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

**Precio Techo.** Técnica regulatoria mediante la cual el regulador establece el precio máximo que podrá cobrar una empresa a sus usuarios.

**Residuo sólido o desecho.** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final. Los residuos sólidos se dividen en aprovechables y no aprovechables. Igualmente, se consideran como residuos sólidos aquellos provenientes del barrido de áreas públicas.

**Servicio estándar (aseo).** Es el servicio integral de aseo prestado puerta a puerta, con una frecuencia de recolección y transporte de residuos sólidos de tres (3) veces por semana, barrido del frente del domicilio o predio de una (1) vez por semana, y barrido y limpieza de las demás áreas públicas del municipio.

**Sistema no convencional de alcantarillado:** Sistemas alternativos de menor costo a los tradicionales, como es el caso de los alcantarillados los condominiales.

**Subsidio:** Es la diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de referencia de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se efectúa.

**Tarifa aplicada.** Es la tarifa realmente cobrada a los usuarios.

**Tarifa meta.** Es el costo real de prestación del servicio al cual deben llegar las empresas al final del período de transición, en concordancia con la Ley 142 de 1994 y la Ley 632 de 2001.

**Usuario/Suscriptor.** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

**Usuario no residencial.** Todos aquellos usuarios cuyo consumo de un bien o servicio se utiliza con fines distintos al del uso en la vivienda.

Esta cartilla se terminó de imprimir  
en los talleres gráficos de  
Editorial Gente Nueva,  
el día 15 de Septiembre de 2002.