RESOLUCIÓN 413 DE 2006

(diciembre 22)

Diario Oficial No. 46.508 de 11 de enero de 2007

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Artículos integrados y unificados en la Resolución CRA 943 de 2021, 'por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.690 de 30 de mayo de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio'.

- Modificada por la Resolución 457 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.217 de 29 de diciembre de 2008, 'Por la cual se modifican los artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA número 151 de 2001, los artículos 10 y 13 de la Resolución CRA número 413 de 2006 y el numeral 29 de la Cláusula 11 del artículo 1° de la Resolución CRA 375 de 2006'

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO,

en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial de las consagradas en el numeral 73.21 del artículo 73 y en el numeral 133.19 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1524 de 1994 y en el Decreto 1905 de 2000, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 73 de la Ley 142 de 1994 establece como facultad general de las Comisiones de Regulación; la de regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abusos de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad;

Que en el numeral 73.21 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, se incluyó como una de las funciones de las Comisiones de Regulación, "73.21. Señalar, de acuerdo con la ley, criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario";

Que mediante Resoluciones CRA 375 y 376 de 2006, se expidieron los nuevos modelos de contratos de servicios públicos de carácter indicativo para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, respectivamente;

Que según lo establecido en el inciso 1o del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, "El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en esta ley, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las empresas de servicios públicos, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil;

Que en atención a lo previsto en el inciso 2o del artículo 128 del mismo ordenamiento legal, "Hacen parte del contrato no sólo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aún cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios;

Que, mediante artículo 1603 del Código Civil se dispuso que "Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley pertenecen a ella;

Que el inciso 2o del artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es del siguiente tenor: "Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres;

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 13 de la Ley 153 de 1887, es aceptada la costumbre como fuente del derecho, siempre con carácter subordinado y subsidiario al ordenamiento positivo, sin que sea posible predicar lo mismo de la costumbre contraria a tal ordenamiento, según lo dispuesto en el artículo 8o del Código Civil;

Que el artículo 189 del Código de Procedimiento Civil dispone que "Los usos y costumbres aplicables conforme a la ley sustancial, deberán acreditarse con documentos auténticos o con un conjunto de testimonios" y el artículo 190 ibídem, señala que "La costumbre mercantil nacional invocada por alguna de las partes, podrá probarse también por cualquiera de los medios siguientes: 1. Copia auténtica de dos decisiones judiciales definitivas que aseveren su existencia. 2. Certificación de la Cámara de Comercio correspondiente al lugar donde rija;

Que el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 establece que las condiciones del contrato de servicios públicos contienen estipulaciones que han sido definidas por el prestador para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados;

Que en virtud de lo establecido en el inciso 2o del artículo 1624 del Código Civil, "(...) las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán contra ella, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse por ella;

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley de Servicios Públicos, "es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen";

Que la honorable Corte Constitucional mediante Sentencia SU-082 de 1995 al referirse al Hábeas Data, sostuvo: "Debe tener en cuenta que respecto al tema de reporte a las centrales de riesgo de cualquier saldo en mora que tenga el usuario por la ejecución del contrato, es necesario tener en consideración que dicha autorización debe ser expresa y voluntaria por parte del usuario, para que sea realmente eficaz, pues de lo contrario no podría hablarse de que el titular de la información hizo uso efectivo de su derecho, si se tiene en cuenta que los datos que se van a suministrar conciernen a él, y por tanto le asiste el derecho, no sólo a autorizar su circulación, sino a rectificarlos o actualizarlos, cuando a ello hubiere lugar";

Que el artículo 133.19 de la Ley 142 de 1994 señala que se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios público, cuando se establezcan cláusulas que obligan al suscriptor o usuario a continuar con el contrato por más de dos años, o por un plazo superior al que autoricen las comisiones por vía general para los contratos con grandes suscriptores o usuarios; pero se permiten los contratos por término indefinido;

Que teniendo en cuenta las particularidades relativas a los contratos celebrados por los prestadores con grandes suscriptores o usuarios, se hace necesario establecer de manera general, en seis meses, el plazo máximo de permanencia en los contratos a término fijo con dicha clase de usuarios;

Que en el inciso 2o del artículo 95 de la Ley 142 de 1994, se establece que “Se prohíbe el cobro de derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes, incluidas las copias de los contratos de condiciones uniformes. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2, 3”;

Que en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, se establece los eventos en los que hay lugar a la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato y en el artículo 141 del mismo ordenamiento se prevé la situación de incumplimiento, terminación y corte del servicio;

Que, en Sentencia T-927 de 1999 de la honorable Corte Constitucional, se señaló respecto al deber de los prestadores de cortar el servicio, que: "En estos términos, las empresas demandadas toleraron a ciencia y paciencia un comportamiento que puede constituir un delito continuado contra el patrimonio, y se limitaron a facturar mensualmente el costo del bien mueble sustraído por medio de una acometida fraudulenta; en consecuencia, incumplieron durante todo ese lapso su deber de actuar de acuerdo con la ley vigente para poner término a tal situación irregular, y para procurar que se exigiera la responsabilidad correspondiente al autor de la conducta irregular detectada, así como se abstuvieron de reclamar de él el pago correspondiente al daño y los perjuicios que ocasionó. Es indudable, en consecuencia, que las empresas accionadas incurrieron de esa manera en una vía de hecho, y con ella vulneraron los derechos fundamentales de la actora al debido proceso y a la igualdad";

Que en el numeral 9.2 del artículo 9o de la Ley 142 de 1994 se incluyó como derecho de los usuarios, "La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización" y, en el inciso 1o del artículo 144 de la misma ley se señaló: "Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa

deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente";

Que en el artículo 145 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios se permitió el retiro temporal de los instrumentos de medida, exclusivamente "para verificar su estado";

Que en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, se estableció la obligatoriedad de que las empresas de servicios cuenten con una oficina de peticiones, quejas y recursos;

Que en virtud de lo establecido en el numeral 133.12 del artículo 133 ejusdem, se considera abuso de posición dominante la inclusión en el contrato de servicios públicos de cláusulas que "(...) confieren a la empresa plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones, o para la aceptación de una oferta";

Que según lo establecido en Sentencia T-720 de 2005, de la honorable Corte Constitucional, las Comisiones de Regulación cuentan con potestad reglamentaria residual;

Que el artículo 2o de la Constitución Política consagra como uno de los fines esenciales del Estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan;

Que el inciso 3o del artículo 78 de la Constitución Política establece que el Estado garantizará la participación de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen;

Que la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-150 de 2003, con Ponencia del honorable Magistrado Manuel José Cepeda Espinosa, definió cuatro criterios guía para la participación ciudadana frente a las comisiones de regulación, a saber: (i) que los ciudadanos reciban la información correspondiente sobre el contenido del proyecto de la futura regulación de manera oportuna; (ii) que puedan presentar propuestas; (iii) qu e las propuestas que se presenten sean consideradas por la Comisión de Regulación competente en cada caso; y (iv) que la Comisión responda motivadamente las propuestas que se le formulen en relación con la regulación que por su especial trascendencia despierta el interés de los usuarios;

Que el Decreto 2696 de 2004 definió las reglas mínimas para garantizar la divulgación y participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación;

Que mediante Resolución CRA 380 de 2006, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico dio inicio al proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector del proyecto de resolución Por la cual se presenta el Proyecto de Resolución "Por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo" y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector;

Que dentro del proceso de participación ciudadana, fueron realizadas dos (2) divulgaciones públicas en las ciudades de Santa Marta: el 1o de septiembre de 2006 y, Cúcuta: el 8 de septiembre de 2006. Igualmente, publicada en la página web y disponible para las observaciones de la ciudadanía y agentes del sector desde el día 18 de julio hasta el 18 de septiembre del año en curso;

Que como resultado del proceso descrito, fueron considerados en el seno de la Comisión, al momento de discutir el proyecto de resolución por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, se recibieron 13 comunicaciones radicadas; así como 9 consultas escritas elevadas por los usuarios en el marco de las consultas públicas;

Que todos los aportes recibidos en el marco de la participación ciudada na fueron conocidos y evaluados por los integrantes de la Comisión;

Que los pronunciamientos y respuestas elaboradas por esta Comisión frente a los aportes recibidos en el marco de la participación ciudadana, se encuentran contenidos y relacionados en el documento de trabajo, el cual se hará público, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 2696 de 2004, el día hábil siguiente al de la publicación en el Diario Oficial, de la presente resolución;

Que en mérito de lo expuesto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico,

RESUELVE:

CAPITULO I.

CRITERIOS GENERALES SOBRE ABUSO DE POSICIÓN DOMINANTE EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS.

ARTÍCULO 1o. APLICACIÓN ABUSIVA. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.1.1 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> En atención a lo establecido en el artículo 1603 del Código Civil, los contratos deben ejecutarse de buena fe y, en el caso de los servicios públicos domiciliarios, deberán interpretarse en atención a lo previsto en el artículo 30 de la Ley 142 de 1994. En tal virtud, es abuso de posición dominante contractual, no sólo la inclusión en un contrato de servicios públicos de las cláusulas prohibidas por el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, sino toda conducta, que produzca un efecto igual o similar al que se generaría si se incluyera una de las prohibidas por la ley.

Cuando, pese a la aplicación de las reglas sobre interpretación de los contratos, subsista la ambigüedad en determinada o determinadas condiciones contractuales, en atención a lo previsto en el inciso 2o del artículo 1624 del Código Civil, estas se interpretarán contra el prestador.

Dado que los modelos de contrato de servicios públicos incluidos en los Anexos 3 y 9 de la Resolución CRA 151 de 2001, subrogados mediante Resoluciones CRA 375 y 376 de 2006, no tienen carácter vinculante, el prestador que los utilice no se exime de la regla establecida en el inciso anterior.

ARTÍCULO 2o. USO DE LA COSTUMBRE MERCANTIL. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.1.2 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> Cuando se haga uso de la costumbre mercantil, el

prestador deberá hacérselo saber al suscriptor o usuario respecto del cual se pretenda hacer valer y deberá entregar copia gratuita de los documentos mediante los cuales se pruebe que la conducta reiterada tiene este carácter, en los términos de los artículos 189 y 190 del Código de Procedimiento Civil, para quien la solicite.

ARTÍCULO 3o. CLARIDAD DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> Los contratos de servicios públicos a los que hace referencia la presente resolución, deberán redactarse en caracteres tipográficos fácilmente legibles y con uniformidad en el tamaño de los mismos. La redacción debe responder a criterios de concreción, claridad y sencillez, con posibilidad de comprensión directa y sin espacios en blanco.

Cuando en los contratos se haga referencia a anexos de cualquier tipo, se entenderá que los mismos hacen parte del contrato de servicios públicos y que, el prestador está obligado a darlos a conocer en los términos y con las condiciones establecidas en la ley.

ARTÍCULO 4o. PUBLICIDAD DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.1.4 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> Cuando los prestadores de los servicios públicos pretendan modificar total o parcialmente los contratos de servicios públicos domiciliarios, deberán anunciar en la factura dicha modificación y en donde podrán consultarla, con una antelación de al menos un (1) mes a la fecha de modificación definitiva, salvo que la misma, tenga por sustento eventos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

En virtud de lo establecido en el inciso 1o del artículo 131 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos deberán informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos y sus modificaciones, durante el mes siguiente al momento en que se haga efectiva la modificación.

Una vez se lleve a cabo la modificación, deberá dejarse constancia de la misma en Sistema Unico de Información (SUI) a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos señalados por esa entidad.

La falta de publicación del contrato o de sus modificaciones en los términos del presente artículo implicará la inoponibilidad de las condiciones contenidas en el mismo.

ARTÍCULO 5o. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.1.5 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> Solo cuando el suscriptor o usuario haya manifestado su consentimiento expreso y escrito, la persona prestadora podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias.

El consentimiento deberá ser manifestado por el suscriptor o usuario en documento independiente

del Contrato de Servicios Públicos.

En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente artículo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

No se entenderá que el consentimiento del anterior suscriptor o usuario, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al suscriptor o usuario frente al cual opera la cesión del contrato.

Doctrina Concordante

Concepto SUPERSERVICIOS 559 de 2021

Concepto SUPERSERVICIOS 121 de 2021

Concepto SUPERSERVICIOS 58 de 2008

ARTÍCULO 6o. SUSCRIPCIÓN DE LA CLÁUSULA COMPROMISORIA. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.1.6 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> La negativa por parte del suscriptor o usuario de suscribir la cláusula compromisoria para someter a arbitramento, las diferencias entre este y el prestador, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio. En todo caso, esta cláusula sólo podrá incluirse dentro de las condiciones especiales del contrato, cuando fuere autorizada de manera expresa y por escrito por el suscriptor o usuario.

Cuando opere la cesión del contrato, en los términos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, no se entenderá incluida la cláusula compromisoria, dentro de las condiciones objeto de cesión.

ARTÍCULO 7o. PERMANENCIA MÍNIMA EN CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.1.7 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> Se considera abusiva una cláusula que establezca la permanencia mínima de un suscriptor o usuario superior al término de dos años en un contrato de servicios públicos. Igualmente se considera abusiva, la modificación del término de duración de un contrato de servicios públicos preexistente, que no cuente con el consentimiento expreso y escrito del suscriptor o usuario.

ARTÍCULO 8o. <Consultar vigencia directamente en el artículo que modifica> El artículo 1.3.20.7 de la Resolución CRA 151 de 2001, quedará así:

"Artículo 1.3.20.7. Prestación del servicio por primera vez. Se entiende que la inclusión de cláusulas que otorguen a la persona prestadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, plazos indeterminados o excesivamente largos para la iniciación en la prestación del servicio solicitado, implican abuso de posición dominante de acuerdo con lo previsto en el artículo 133, numeral 133.12 de la Ley 142 de 1994. Para estos efectos, se entiende por plazo excesivamente largo, aquel que supera los cuarenta (40) días hábiles para los servicios de acueducto y alcantarillado y quince (15) días hábiles en el caso del servicio público de aseo, contados desde el momento que la persona

prestadora ha indicado que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones establecidas por la persona prestadora en el contrato de condiciones uniformes.

CAPITULO II.

CRITERIOS GENERALES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES O USUARIOS.

ARTÍCULO 9o. COMPRA DE BIENES NECESARIOS PARA LA OBTENCIÓN O UTILIZACIÓN DEL SERVICIO. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.1 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> En virtud de lo establecido en el numeral 9.2 del artículo 9o y en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a escoger el proveedor de los bienes necesarios para la obtención o utilización de los servicios a los que hace referencia la presente resolución, y el prestador deberá aceptarlos siempre y cuando los mismos satisfagan las características técnicas señaladas en los contratos de servicios públicos.

ARTÍCULO 10. INSTALACIÓN DEL MEDIDOR POR PRIMERA VEZ. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.2 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 457 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Es atribución del prestador, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

En todo caso, al instalar un equipo de medida, este deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos.

PARÁGRAFO. Para medidores de diámetro igual o superior a 1½ pulgadas, las personas prestadoras podrán calibrar estos medidores en el sitio de instalación utilizando para ello un patrón de referencia trazable a un laboratorio acreditado.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 457 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.217 de 29 de diciembre de 2008.

Concordancias

Resolución CRA 800 de 2017; Art. 10

Doctrina Concordante

Concepto SUPERSERVICIOS 260 de 2020

Concepto SUPERSERVICIOS 34 de 2008

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 413 de 2006:

ARTÍCULO 10. Es atribución del prestador, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente se debe ubicar el medidor. Su cobro, cuando sea adquirido al prestador, se hará de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes para cada estrato.

En todo caso, al instalar un equipo de medida por primera vez, este deberá contar con su respectiva certificación de calibración por parte de un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, en donde consten los resultados de la misma, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicos.

ARTÍCULO 11. COBROS PROHIBIDOS. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.3 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> Para efectos de lo previsto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, se entienden incluidos dentro de los bienes o servicios semejantes respecto de los cuales no habrá lugar a cobro por parte del prestador, las copias de los contratos de servicios públicos que solicite el suscriptor o usuario, sus modificaciones y sus anexos, la primera copia de la factura, y los formatos para peticiones, quejas y recursos.

En las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos se deberá disponer de copias del Contrato de Servicios Públicos y de sus anexos, como de los formatos para peticiones, quejas y recursos para ser entregadas de manera gratuita al suscriptor o usuario.

ARTÍCULO 12. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la emp resa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente artículo sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario. Si este último se negare a suscribir el acta, se seguirá la regla consagrada en el inciso 4o del siguiente artículo.

Doctrina Concordante

Concepto SUPERSERVICIOS 526 de 2021

Concepto SUPERSERVICIOS 207 de 2021

Concepto SUPERSERVICIOS 190 de 2021

Concepto SUPERSERVICIOS 315 de 2020

Concepto SUPERSERVICIOS 260 de 2020

Concepto SUPERSERVICIOS 453 de 2008

Concepto SUPERSERVICIOS 451 de 2008

ARTÍCULO 13. RETIRO DEL MEDIDOR. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 457 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de la presente resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. 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.

Si 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 esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, 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.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 10 de la presente resolución. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

PARÁGRAFO. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 457 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.217 de 29 de diciembre de 2008.

Doctrina Concordante

Concepto SUPERSERVICIOS 623 de 2021

Concepto SUPERSERVICIOS 444 de 2021

Concepto SUPERSERVICIOS 207 de 2021

Concepto SUPERSERVICIOS 190 de 2021

Concepto SUPERSERVICIOS 315 de 2020

Concepto SUPERSERVICIOS 451 de 2008

Concepto CRA 5881 de 2018

Concepto CRA 7371 de 2007

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 413 de 2006:

ARTÍCULO 13. Cuando se retiren temporalmente los medidores para verificar su estado, en los términos del artículo 145 de la Ley 142 de 1994, se advertirá al suscriptor del derecho consagrado en el artículo anterior y se le prevendrá sobre la facultad del prestador, consagrada en el artículo 144 de la misma ley, de reemplazar o reparar los medidores cuando el suscriptor o usuario no tome las acciones necesarias para el efecto durante un período de facturación. De igual forma se procederá cuando se instale un medidor provisional como consecuencia del retiro del permanente.

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el prestador hubiere tomado las medidas allí establecidas, tal situación se considerará falta de medición por omisión del prestador.

Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación y, una vez se lleve a cabo la misma, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo, la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. 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.

Si 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 esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso el Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el resultado del laboratorio debidamente acreditado.

Si como resultado de la revisión técnica, se concluye la necesidad de reemplazar el medidor, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado del laboratorio que lo hubiere revisado.

Cuando se concluya la necesidad de reparar el medidor, se comunicará tal situación al suscriptor o usuario con la certificación correspondiente y se le dará la oportunidad de repararlo. Si la reparación la realiza alguien diferente del prestador, una vez reparado, el suscriptor deberá enviarlo a este, para que, a cargo del suscriptor o usuario, lo calibre y proceda a instalarlo.

El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado e n el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

PARÁGRAFO. En caso de ser necesaria la revisión técnica o la calibración del medidor, esta deberá realizarse en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

ARTÍCULO 14. SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.6 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> La operación de suspensión oportuna es responsabilidad del prestador.

Desde el momento del corte no habrá lugar al pago del cargo fijo y del cargo por unidad de consumo previsto en la regulación vigente.

Sólo se podrá realizar los cobros asociados a las actividades de suspensión, corte, reinstalación y reconexión cuando efectivamente el prestador haya realizado la suspensión y el corte respectivo.

Si la causal de corte o suspensión del servicio es el no pago de la factura y el suscriptor o usuario presenta la factura debidamente cancelada, el prestador no podrá proceder al corte o suspensión del servicio.

Doctrina Concordante

Concepto SUPERSERVICIOS 623 de 2021

ARTÍCULO 15. ENTREGA DE LOS BIENES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN EL CASO DE CORTE. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.7 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> Cuando se proceda al corte del servicio, si el medidor y los demás elementos de la acometida fueren del suscriptor o usuario y el prestador decide retirarlos, deberá hacer entrega de los mismos en el domicilio en el cual se presta el servicio, situación respecto de la cual se levantará un acta en

constancia de la entrega, en la que deberá obrar el estado del medidor y la forma en que se procedió a su desconexión.

Doctrina Concordante

Concepto SUPERSERVICIOS 623 de 2021

ARTÍCULO 16. DESVINCULACIÓN RESPECTO DE UN PRESTADOR PARA VINCULACIÓN CON OTRO PRESTADOR DEL SERVICIO DE ASEO. <Artículo integrado y unificado en el artículo 1.13.2.2.8 de la Resolución CRA 943 de 2021. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.3.6.3.3.12 del Decreto 1077 de 2015> Para efectos de la solicitud de terminación del contrato de servicios públicos en el servicio de aseo, entiéndase que no existen terceros afectados cuando la solicitud de terminación del contrato de servicios públicos tiene por objeto la vinculación con otro prestador del mismo servicio. Tampoco existirán terceros afectados cuando, en virtud de la previsión contenida en el artículo 16 de la Ley 142 de 1994, un suscriptor, previa autorización de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se convierta en productor marginal, independiente o para uso particular.

En consecuencia, cuando se hubiere cumplido el término de permanencia mínima para efectos de la desvinculación, cuando la misma tenga por objeto el cambio de prestador, sólo se podrá exigir constancia expedida por el prestador que asumirá la prestación del servicio, en la que conste su disposición de prestarlo.

Doctrina Concordante

Concepto SUPERSERVICIOS 117 de 2008

ARTÍCULO 17. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, modifica el último inciso de la Cláusula 8 del artículo 1o de la Resolución CRA 376 de 2006 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C. a 22 de diciembre de 2006.

La Presidenta,

LEYLA ROJAS MOLANO.

El Director Ejecutivo,

JOSÉ FRANCISCO MANJARRÉS IGLESIAS.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma CRA
ISBN n.n

Última actualización: 5 de septiembre de 2022

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

La vivienda y el agua son de todos

Minvivienda