Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Jose David Narvaez Moreno <jdmoreno@superservicios.gov.co>

Inquietudes Prestador Valle del Cauca

2 mensajes

Mónica Marcela Giraldo González <mmgiraldo@superservicios.gov.co> 16 de septiembre de 2021, 9:17
Para: Jose David Narvaez Moreno <jdmoreno@superservicios.gov.co>

Buenos días Jose

Me podrías ayudar con las siguientes inquietudes de un prestador, por favor.

1. ¿Ya se puede suspender el servicio de acueducto debido a la falta de pago por parte de un usuario? Lo anterior considerando que por la pandemia, el Gobierno Nacional había decretado que no se podría suspender el suministro.
2. ¿Un prestador que, en su concesión de aguas vigente, tiene como uso del agua permitido el "consumo humano y doméstico" puede imponer sanciones a un suscriptor que utilice el agua para usos comerciales (por ejemplo, para lavadero de carros)? ¿O cómo podría manejar esta situación?

Muchas gracias.

Cordialmente,

Mónica Marcela Giraldo González
Despacho Superintendencia Delegada AAA
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
www.superservicios.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Superservicios, ya que su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien lo envió y borre este material de su computador. La Superservicios no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

"Antes de Imprimir este correo electrónico piense bien si es necesario hacerlo"

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Superservicios, ya que su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien lo envió y borre este material de su computador. La Superservicios no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

Jose David Narvaez Moreno <jdmoreno@superservicios.gov.co> 16 de septiembre de 2021, 17:29
Para: Mónica Marcela Giraldo González <mmgiraldo@superservicios.gov.co>

Buenas tardes Monica.
Luego de analizar lo expuesto por el prestador en comento, a continuación estoy enviando la información concerniente lo consultado, referente las suspensiones en época de pandemia y lo aplicable para el uso eficiente del agua, la cual podrá difundir en su comunidad de usuarios, como medida de concientización del buen uso del recurso hídrico.

Bogotá, D.C.

Señor
PRESTADOR

Asunto: Respuesta a su consulta de fecha 16/09/2021, suspensión del servicio de acueducto en pandemia.

Respetado Miguel, reciba un cordial saludo.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD recibió la consulta del asunto, a través del Proyecto de inversión rural, en el que solicita información relacionada sobre el proceso para ser efectivo el cobro de las facturas del servicio o posibilidad de suspender el mismo por falta de pago a colegios públicos y hospitales, se atienden cada uno de los puntos expuestos en su comunicación:

> *“* ¿Ya se puede suspender el servicio de acueducto debido a la falta de pago por parte de un usuario? Lo anterior considerando que por la pandemia, el Gobierno Nacional había decretado que no se podría suspender el suministro *(…)”*

Sea lo primero indicar que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, es menester indicar que, la Corte Constitucional se ha referido al tema y ha indicado lo siguiente: "...R*esulta claro que con base en el pronunciamiento citado y la sentencia C-154 de 2020, que lo consolidará, en la actualidad y mientras dure la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, no será posible suspender o cortar el servicio por ninguna razón, incluida dentro de estas el fraude.*
Aunado a lo anterior, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, a través de los artículos 5 y 12 de la Resolución CRA 911 de 2020, modificada por la Resolución CRA 936 de 2020, reguló de manera expresa lo relativo a la suspensión y corte del servicio de acueducto, en armonía con la medida establecida en el artículo 1o del citado Decreto Legislativo, hasta la finalización de la declaratoria de emergencia sanitaria realizada por el Ministerio de Salud y Protección Social, señalando sobre el particular lo siguiente:

“Artículo 4. Modificar el artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020, el cual quedará así:

"Artículo 5. Suspensión y corte del servicio de Acueducto. Durante la vigencia de la presente resolución, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no podrán adelantar acciones de suspensión o corte del servicio a los suscriptores residenciales.

Parágrafo 1. Los prestadores del servicio público domiciliario de acueducto contarán con un plazo de un periodo de facturación, para reiniciar las acciones de suspensión o corte del servicio, a las que se refieren los artículos 3 y 4 de la presente resolución, a partir de la finalización del término de aplicación de la medida previsto en el artículo 12 de la presente resolución.

Parágrafo 2. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto podrán ofrecer acuerdos de pago a los suscriptores y/o usuarios residenciales, incluidos los beneficiados con la reinstalación y/o reconexión del servicio de que tratan los artículos 3 y 4 de la presente resolución, y se ceñirán a las normas aplicables sobre la materia. Dichos acuerdos de pago reflejarán el acuerdo de voluntades entre las partes"..."

Además, es menester tener presente lo estipulado en el Decreto 441 de 2020, el cual indica:

" (...) mientras se encuentre vigente la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional, así mismo se encuentran prohibidas las suspensiones del servicio de acueducto, de acuerdo al Decreto 441 de 2020, *" Por el cual se dictan disposiciones en materia de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020".*

Por todo lo anterior, es claro que mientras se encuentre vigente la declaratoria de emergencia sanitaria por el covid-19, no es procedente ejecutar suspensiones en el servicio de acueducto.

Ahora bien respecto a la consulta: ¿Un prestador que, en su concesión de aguas vigente, tiene como uso del agua permitido el "consumo humano y doméstico" puede imponer sanciones a un suscriptor que utilice el agua para usos comerciales (por ejemplo, para lavadero de carros)? ¿O cómo podría manejar esta situación?, es menester tener en cuenta lo siguiente:

Es menester traer a colación, lo indicado por la Conferencia Internacional sobre el Agua y el Medio Ambiente celebrada en Dublín, capital de Irlanda, en el año 1992:

"El uso eficiente y ahorro del agua a nivel mundial se ha convertido en una necesidad crucial para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico, considerándolo como un *"recurso finito y vulnerable, esencial para sostener la vida, el desarrollo y el ambiente"*, teniendo en cuenta que su *"gestión debe basarse en un enfoque participativo, involucrando a usuarios, planificadores y los responsables de las decisiones a todos los niveles"* "(…)"(Conferencia internacional sobre el Agua y el Medio Ambiente, Dublín 1992).

Visto lo anterior, entendemos su preocupación como prestador del servicio de acueducto, por cuanto observa que el preciado líquido se agota y que sus usuarios presuntamente no han tomado conciencia de lo que acontece, toda vez que, según nos cuenta, no hacen uso eficiente y responsable del agua.

Recordemos que, el uso eficiente del agua implica entre otros, caracterizar la demanda del agua (cualificar y cuantificar) por parte de los diferentes usuarios y analizar los hábitos de consumo para emprender acciones dirigidas hacia cambios que optimicen su uso, así como a la promoción de prácticas que permitan favorecer la sostenibilidad de los ecosistemas y la reducción de la contaminación.

No obstante, se aconseja no plasmar en las facturas de cobro del servicio, "prohibiciones" de uso del agua, aun cuando se perciban malas prácticas y lavados innecesarios, por el contrario, consideramos se debería acudir a las autoridades competentes, así como hacer énfasis y difusión de las normas que regulan y sancionan el mal uso de agua, entre las que se encuentran el **Código Nacional de Policía, que de acuerdo a lo estipulado en su artículo 100**, establece los comportamientos contrarios a la preservación del agua.

Igualmente, como norma directa del sector, son aplicables las sanciones por desperdicio del agua, las estipuladas en la **Resolución 692 de 2014** que expidió la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), a través del cual, el Gobierno adopta más medidas para promover el uso eficiente y ahorro del agua potable y desincentivar su consumo excesivo.

Este desincentivo consiste en cobrar un mayor valor a los usuarios que consuman más metros cúbicos mensuales de los establecidos para cada piso térmico como permisible.

Además, las empresas prestadoras del servicio de acueducto podrán crear un plan inmediato para disminuir las pérdidas de agua en las zonas de emergencia.

Los recursos recaudados por sanciones se destinarán a la protección, reforestación y conservación de las cuencas hidrográficas abastecedoras de acueductos municipales y a campañas que incentiven el uso eficiente y ahorro del agua.

Todo lo antes indicado, usted como prestador, lo podrá difundir y dar a conocer en campaña, como un modo de prevención y concientización a sus usuarios para que le den un buen uso al recurso hídrico.

Con lo anterior se da por atendida sus inquietudes y se le recuerda que esta Entidad está presta a colaborar con cualquier duda adicional que se tenga al respecto.

Atentamente,

JDNM

[El texto citado está oculto]

--

José David Narváez Moreno
Contratista Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo