

POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES ADOPTADO MEDIANTE RESOLUCIÓN 354 DEL 21 DE ABRIL DE 2022 DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ – ESP

El Gerente Corporativo de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP, en ejercicio de las funciones que le fueron delegadas mediante los artículos 1 y 2 de la Resolución No. 373 del 26 de abril de 2022.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece: “...*Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios...*”

Que las relaciones jurídicas entre las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios y los usuarios se rigen por la Constitución Política, la Ley, especialmente las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, la regulación de las respectivas comisiones y, en particular, por el contrato de servicios públicos, tal como lo señala el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, así como todas aquellas estipulaciones que la empresa de manera uniforme aplica en la prestación del servicio.

Que la Ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en su artículo 128 dispone en lo pertinente: “*CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es 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. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio...*”.

Que existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa conforme lo describe el artículo 129 de la Ley 142 de 1994.

Que así mismo el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, describe de manera expresa quienes son partes del contrato y sus obligaciones así: “...*El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser*

MPFD0801F10-01

Inicial de ALEX FARIAN SANTA LOPEZ
el 11/08/2023 COT a las 18:02:58 COT

Inicial de Andrés Linares
el 04/08/2023 COT alle
17:45:46 COT

RESOLUCIÓN No 0615 **DE** 14/08/2023 **COT**

cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial”.

Que el artículo 131 de la citada ley estipula el deber de las empresas de servicios públicos de informar con tanta antelación como sea posible acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.

Que el contrato de servicios se rige además de la Ley por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. “...*Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas. Al definir los efectos fiscales del contrato de servicios públicos, se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebrado con cada usuario en particular...*” de acuerdo con lo descrito en el artículo 132 de la Ley 142 de 1994.

Que quien se hace parte en dicho contrato, se compromete a sujetarse a las condiciones allí previstas para su prestación, entre ellas hacer uso correcto del servicio contratado, “*no manipular o hacer fraude a las conexiones, acometidas o medidores, y garantizar que el consumo sea el elemento principal del precio que se paga por el servicio*”. (Concepto Unificado 34 de 2016, actualizado a 25 de junio de 2019).

En esa medida, el suscriptor o usuario que incurra en alguna de esas conductas, además de hacerse acreedor a las consecuencias previstas en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, que, dicho sea de paso, solo pueden corresponder a la suspensión del servicio o a la terminación del contrato, debe reconocer al prestador el valor real, del consumo efectivamente realizado.

Que en virtud del principio de eficiencia consagrado en el artículo 2.5 de la Ley 142 de 1994, cumpliendo el objetivo estratégico de excelencia empresarial, la EAAB-ESP debe recuperar los consumos dejados de facturar producto de acciones accidentales y/o conductas dolosas de sus usuarios y/o suscriptores, siempre y cuando compruebe el suministro del bien o servicio, el hecho accidental o doloso por parte del usuario y/o suscriptor y el nexo causal entre el no cobro de los bienes o servicios suministrados y el hecho generador.

Que frente a la recuperación de consumos dejados de facturar la Corte Constitucional mediante Sentencia SU 1010 de 2008 ha reconocido que es una “...*potestad que encuentra fundamento precisamente en la onerosidad que le es propia a este negocio jurídico, la cual, como se señaló con anterioridad, implica que el hecho de la prestación genere para la empresa el derecho de recibir el pago del servicio prestado. Adicionalmente, ésta se deriva del deber que tienen todos los usuarios de no trasladar a los demás, el costo o carga individual por el acceso y disfrute del servicio y de la obligación contractual que éstos adquieren al momento de suscribir el contrato de condiciones uniformes*”.

Que, de acuerdo con lo expuesto, la Corte Constitucional ha establecido que el derecho del prestador para cobrar todos los conceptos que constituyen el pago de los servicios efectivamente prestados resulta inherente a la naturaleza onerosa del contrato de servicios públicos, “*la prohibición de gratuidad y la equidad que impone que cada usuario asuma sus cargas en lugar*

MPFD0801F10-01

Iniciali
#1 11-08-2023
17:45:46 COT

Iniciali di Andrés Linares
11 04/08/2023 COT alle
17:45:46 COT

RESOLUCIÓN No 0615 **DE** 14/08/2023 COT

de distribuirlas entre los demás usuarios, salvo lo dispuesto en materia de solidaridad y redistribución de ingresos”.

Que, en la actualidad, en materia de recuperación de consumos dejados de facturar, no existe una metodología regulatoria que permita determinar el consumo no facturado.

Que la Empresa debe seguir las reglas establecidas en los artículos 146 149 y 150 la Ley 142 de 1994, las cuales sirven para la determinación del consumo objeto de cobro y su procedencia.

Que, para adelantar el cobro y la recuperación de consumos por causas no atribuibles ni al prestador ni al usuario el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 establece por *regla general* un término de cinco (5) meses, a partir de la fecha en que se entregó la factura del mes en que se generaron los consumos que se pretenden recuperar (Art. 150 L. 142/94).

Que la misma norma establece una excepción a esta regla cuando se compruebe dolo del suscriptor o usuario, caso en el cual, la Empresa puede cobrar los bienes o servicios sin este límite de tiempo.

Que el Concepto Unificado 34 de 2016 emitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD , actualizado el 25 de junio de 2019 tuvo como propósito señalar el criterio jurídico unificado en lo concerniente a la recuperación de consumos en la relación prestador – usuario y la aplicación del artículo 150 de la Ley 142 de 1994 en relación al cobro de bienes y servicios sin observar el límite temporal de los 5 meses cuando se comprueba dolo civil por parte del usuario y/o suscriptor.

Que el dolo que desarrolla el inciso segundo del artículo 150 de la Ley 142 de 1994 es de naturaleza civil (artículo 63 del Código Civil) y en consecuencia: i) el prestador debe comprobar por parte del usuario o suscriptor la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro, ii) debe convencer a todos los actores, usuario, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, juez administrativo del dolo civil y iii) demostrar el nexo causal entre la no facturación de ciertos bienes y servicios suministrados y el dolo comprobado del usuario o suscriptor.

Que los consumos irregulares del servicio o que no pudieron ser evidenciados y deben recuperarse, tienen esta naturaleza precisamente por virtud de no haber podido ser registrado por el equipo de medida, y su determinación para ser recuperado, procede como lo dispone el inciso segundo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, esto es: (i) por promedio de los últimos consumos registrados del mismo suscriptor, (ii) por promedio de otros suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o (iii) por aforos individuales; según lo disponga el contrato de condiciones uniformes.

Que el dolo a que se refiere el artículo 150 en cita, es de naturaleza civil y, en atención al principio de la buena fe, se requiere que la Empresa compruebe *en cabeza del usuario o suscriptor la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro, que debe llevar a la plena convicción y certeza en primera medida a la Empresa al reexpedir las facturas y resolver los*

MPFD0801F10-01

Iniciado por: [Firma] MPFZ
#1 14/08/2023 17:45:46 COT

Iniciali di Andrés Linares
11 04/08/2023 COT alle
17:45:46 COT

Página 3 de 6



RESOLUCIÓN No 0615 **DE** 14/08/2023 COT

recursos así como también a la Superintendencia y al juez de lo contencioso administrativo en caso de que se llegue a estas instancias.

Que todo el proceso administrativo de recuperación de consumos dejados de facturar que adelante la Empresa deberá respetar y garantizar estrictamente el derecho fundamental al debido proceso establecido en el artículo 29 de la Constitución Política y las normas que lo reglamentan, es decir el derecho de defensa y contradicción.

Que los usuarios tienen el derecho a presentar los recursos de reposición y en subsidio de apelación frente al acto que resuelva la reclamación presentada por el usuario dentro de los términos establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Que, en concordancia con lo anteriormente expuesto, la carga de la prueba de la existencia del nexo causal entre el no cobro de los bienes o servicios suministrados y el dolo comprobado corresponde a la Empresa y al usuario o suscriptor le corresponde el deber de desvirtuar las pruebas aportadas.

Que, para efectos probatorios, en el régimen de reclamaciones de los servicios públicos domiciliarios no existe la tarifa legal, por lo tanto, son admisibles todos los medios probatorios previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y en el Código General del Proceso (CGP) atendiendo el especial llamado que en este sentido realiza la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su concepto unificado 34 de 2016.

Que en desarrollo de lo dispuesto por el numeral 10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, la Empresa sometió a consideración de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, la minuta de contrato de condiciones uniformes, autoridad que mediante oficio CRA 20142110035461 del 5 de noviembre de 2014 emitió concepto de legalidad de los contratos de servicios públicos de acueducto y alcantarillado para el Distrito Capital de Bogotá y el municipio de Soacha, Cundinamarca.

Que mediante la Resolución No. 0001 de 2015 expedida por la Gerencia General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP se adoptó el Contrato de Condiciones Uniformes, acto administrativo modificado mediante la Resolución No. 0681 de 2018, expedida por la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente de la EAAB-ESP.

Que mediante Resolución No 1050 de 2020, expedida por el Gerente Corporativo de Servicio al Cliente se adoptó y actualizó el Contrato de Condiciones Uniformes.

Que mediante Resolución No 354 del 21 de abril de 2022, expedida por el Gerente Corporativo de Servicio al Cliente se adoptó y actualizó el Contrato de Condiciones Uniformes.

Que teniendo en cuenta las funciones y facultades atribuidas por el Régimen de Servicios Públicos a las Comisiones de Regulación, de conformidad con lo establecido en el numeral 10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, la Empresa sometió esta modificación a consideración de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, quien mediante

MPFD0801F10-01

Inicialmente por FABIAN SUAREZ LOPEZ
el 11/08/2023 a las 17:45:46 COT

Iniciali di Andrés Linares
il 04/08/2023 COT alle
17:45:46 COT

RESOLUCIÓN No 0615 DE 14/08/2023 COT

Radicado CRA No. 20210120045151 del 30 de junio de 2021 señaló que: “...Revisado el contenido de la Cláusula 1. Definiciones, numeral 11 de la Cláusula 15. Derechos de la EMPRESA y el Capítulo VI Recuperación de Consumos dejados de Facturar (RCDF) para los servicios de acueducto y alcantarillado, este se encuentra conforme a derecho, razón por la cual se otorga concepto de legalidad, en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994...” (Subraya fuera de texto)

Que en ese orden de ideas se hace necesario adicionar y/o modificar las siguientes cláusulas y el Anexo Técnico:

- Modificar la **CLÁUSULA 1. Definiciones** el numeral 14.
- Modificar la **CLÁUSULA 15. Derechos de la Empresa** el numeral 11.
- Modificar la numeración a partir de la **CLÁUSULA 22a. Facturación de unidades inmobiliarias cerradas** hasta la **CLÁUSULA 57. Anexo Técnico**.
- Modificar la **CLÁUSULA 37. Objetivo del procedimiento de RCDF y suprimir Parágrafo CLÁUSULA 37** (anterior cláusula 36).
- Modificar a la **CLÁUSULA 38. Situaciones a las que se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar** el numeral a al k como 1 al 11 y adicionar el numeral 12 (anterior Cláusula 37).
- Modificar la **CLÁUSULA 39. Detección de anomalías** (anterior Cláusula 38).
- Modificar la **CLÁUSULA 40. Actuación administrativa para el cobro de recuperación de consumos de acueducto y alcantarillado** (anterior Cláusula 39).
- Modificar la **CLÁUSULA 41. Pruebas de existencia de anomalías.** (anterior Cláusula 40).
- Modificar la **CLÁUSULA 42. Determinación del consumo no facturado a los suscriptores y/o usuarios y su valor** (anterior Cláusula 41).

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Contrato de Servicios Públicos - CSP para la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado en todas las áreas de prestación de servicio - APS de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP, cuyas condiciones uniformes son las contenidas en el Anexo Técnico, el cual hará parte integral de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente resolución rige un mes después de la fecha de su publicación en el Registro Distrital y deroga la Resolución No. 354 de 2022.

MPPFD0801F10-01

Iniciado el trámite de tramitación por parte de la
41 11/08/2023 17:45:46 COT

Iniciali di Andrés Linares
11 04/08/2023 COT alle
17:45:46 COT

RESOLUCIÓN No 0615 DE 14/08/2023 COT

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. 14/08/2023 COT



Firmado por ALEX FABIAN SANTA LOPEZ
el 11/08/2023 a las 18:02:49 COT

FABIÁN SANTA LÓPEZ
Gerente Corporativo de Servicio al Cliente

Proyectó:

Adriana Del Pilar Fonseca Fajardo. Jefe de División Atención al Cliente Zona 3

Iniciales de ADRIANA DEL PILAR FONSECA
FAJARDO
el 04/08/2023 COT a las 13:32:07 COT

Diego Mauricio Aristizabal Nova. Tecnólogo Administrativo Atención al Cliente Zona 1

Iniciales de DIEGO ARISTIZABAL
NOVA
el 04/08/2023 COT a las 14:06:53 COT

Claudia Liliana Martínez Pinzon. Tecnólogo Administrativo Atención al Cliente Zona 1

Iniciales de claudia liliana martinez
pinzon
el 04/08/2023 COT a las 14:15:58 COT

Hugo Mauricio D Vivero Rodriguez. Auxiliar Administrativo Dirección de Apoyo Comercial

Iniciales de HUGO MAURICIO VIVERO
RODRIGUEZ
el 04/08/2023 COT a las 14:16:19 COT

Jorge Eliecer Cepeda. Profesional Especializado Atención Cliente Zona 1

Iniciales de JORGE ELIECER CEPEDA
PULIDO
el 04/08/2023 COT a las 14:25:07 COT

Luz M. Zabala Carvajal. Profesional Especializado Dirección Apoyo Comercial

Iniciales de LUZ MARINA ZAPATA GARCIA
el 04/08/2023 COT a las 14:38:39 COT

Revisó:

Luz Marina Zapata Garcia. Profesional Especializado Oficina Asesoría Legal

Iniciales de LUZ MARINA ZAPATA GARCIA
el 04/08/2023 COT a las 14:38:39 COT

Aprobó:

Adriana Carvajal de la Cruz. Directora Apoyo Comercial

Aprobado por ADRIANA CARVAJAL DE LA
CRUZ
el 04/08/2023 a las 15:20:06 COT

Iniciales de ADRIANA CARVAJAL DE LA
CRUZ
el 14/08/2023 COT a las 08:53:17 COT

MPFD0801F10-01