

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

RESOLUCIÓN CRA NÚMERO 294 DE 2004

(Julio 21)

“Por la cual se establece la devolución de cobros no autorizados para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, como criterio general de protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a la factura”.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico,

en ejercicio de sus facultades legales, y en especial de las conferidas por el artículo 73.21 y 87.2 de la Ley 142 de 1994, el Decreto 1524 de 1994, y el Decreto 1905 de 2000, y

CONSIDERANDO:

Que el numeral 14.18 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, define la regulación de los servicios públicos domiciliarios como la facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de esta 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;

Que de acuerdo con el numeral 73.21 del artículo 73 ibídem, es función de la comisión, entre otras, señalar, de acuerdo con la ley, criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos referentes a la relación de la empresa con el usuario;

Que el artículo 87.2 ídem establece entre los criterios para definir el régimen tarifario el de neutralidad, según el cual cada consumidor tendrá el derecho a tener el mismo tratamiento tarifario que cualquier otro, si las características de los costos que ocasiona a las empresas de servicios públicos son iguales;

Que el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 establece que en la factura no se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario;

Que de conformidad con lo establecido en el numeral 31 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, subrogado mediante artículo 13 de la Ley 689 de 2001, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá ordenar en el acto administrativo que resuelva el recurso de apelación de que tratan los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, la devolución de los dineros que una empresa de servicios públicos retenga sin justa causa a un usuario, dentro de los quince (15) días siguientes a la comunicación de la decisión respectiva;

Que de acuerdo con lo estipulado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, dentro de los cinco meses siguientes a la expedición de las facturas, las empresas 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 del suscriptor o usuario;

Que en la Resolución CRA 151 de 2001 se definen los cobros no autorizados como el valor cobrado a los usuarios que incumple la normatividad vigente;

Que de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 1524 del Código Civil no puede haber obligación sin una causa real y lícita;

Que el Código Civil en su artículo 2313 preceptúa que el que por error ha hecho un pago y prueba que no lo debía, tiene derecho para repetir lo pagado;

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 2315 del mismo ordenamiento, se podrá repetir aun lo que se ha pagado por error de derecho, cuando el pago no tenía por fundamento ni aun una obligación puramente natural;

Que el Código de Comercio, establece en su artículo 831 que nadie podrá enriquecerse sin justa causa a expensas de otro;

Que en el Régimen General de las Obligaciones de 1998 Guillermo Ospina Fernández define el pago puro y simple como aquel que no está sujeto a modalidad especial alguna, es decir, aquella forma que abarca el concepto general de este modo de extinguir las obligaciones mediante la ejecución voluntaria y normal de la prestación debida. El régimen general del pago puro y simple considera las siguientes cuestiones que requieren examen separado:

1. La causalidad del pago.
2. Por quién puede hacerse.
3. A quién debe hacerse.
4. Cómo debe hacerse.
5. Dónde debe hacerse.
6. Cuándo debe hacerse.
7. La imputación del pago.
8. Las expensas del pago, y
9. La prueba del pago;

Que en el numeral 36.3 del artículo 36 de la Ley 142 de 1994 se establece dentro de las reglas especiales contempladas para los contratos de las empresas de servicios públicos que, a falta de estipulación de las partes, se entiende que se causan intereses corrientes a una tasa mensual igual al promedio de las tasas activas del mercado y por la mora, a una tasa igual a la máxima permitida por la ley para las obligaciones mercantiles;

Que por lo antes expuesto, las personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deberán reembolsar a los usuarios el monto pagado de lo cobrado sin autorización, así como reconocer los intereses que por esta acción se generen, durante el tiempo transcurrido desde el momento del pago, hasta su devolución;

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

RESUELVE:

ART. 1º—Identificación de los cobros no autorizados. Cuando los organismos de control o el prestador del servicio, de oficio o a petición del suscriptor o usuario encuentren que se han realizado cobros no autorizados, el prestador del servicio recalculará el valor cobrado, con el propósito de corregir el valor de la factura del servicio o ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes según sea el caso.

Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de condiciones uniformes.

En el caso de cobros no autorizados motivados en la factura, el monto a devolver al suscriptor o usuario será la diferencia entre la factura cobrada y la factura correctamente liquidada, para el estrato o sector al que pertenece el suscriptor o usuario, junto con los intereses y los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar.

En el caso de cobros no autorizados motivados por errores en la aplicación de las tarifas, el monto a devolver al suscriptor o usuario será la diferencia que resulte de aplicar la estructura tarifaria ajustada a la normatividad y regulación, frente a la tarifa aplicada por el prestador, junto con los intereses y los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar durante el tiempo en que ocurrió el cobro no autorizado.

La identificación de errores en la determinación de las tarifas no causará la suspensión de la facturación.

ART. 2º—Forma y plazo para la realización de la devolución de los cobros no autorizados. En el evento de encontrarse que se ha efectuado un cobro no autorizado, de existir pago por parte del suscriptor o usuario cuya causa sea tal cobro, el prestador deberá abonar a la siguiente factura del servicio público que se trate, el monto a devolver al usuario o suscriptor, obtenido en los términos del artículo 1º de la presente resolución.

En el evento en que el monto a devolver sea superior al que debiera cobrarse en la siguiente factura, el prestador abonará el remanente en la próxima factura y así sucesivamente hasta cubrir la totalidad de dicho monto.

Igualmente, el prestador podrá pagar al suscriptor o usuario el monto adeudado en forma pura y simple, caso en el cual deberá informar de inmediato al usuario su voluntad de realizar el pago de esta forma.

PAR.—Cuando se haya producido la terminación del contrato de servicios públicos y exista un monto a devolver a un suscriptor o usuario, el prestador deberá pagar la totalidad de dicho monto a quien fuera suscriptor o usuario.

ART. 3º—**Tasa de interés.** La persona prestadora deberá reconocer al suscriptor o usuario un interés remuneratorio por el monto pagado del cobro no autorizado desde la fecha del pago de este último, hasta el momento en que, de acuerdo con el artículo anterior, se efectúe el abono a la factura o el pago. El interés, será el promedio de las tasas activas del mercado, vigente al momento de la liquidación, debidamente certificadas por la autoridad competente.

En el caso de abonos parciales los intereses corrientes se reconocerán sobre los saldos pendientes.

ART. 4º—Las devoluciones de los cobros no autorizados proceden sin perjuicio de las sanciones y de las demás actuaciones que adelanten los organismos de control y vigilancia.

ART. 5º—**Vigencia y derogatorias.** La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga la sección 1.3.13 de la Resolución CRA 151 de 2001.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D.C., a 21 de julio de 2004.