

Preguntas y respuestas

sobre las **tarifas de los**
servicios públicos domiciliarios
de acueducto y alcantarillado



¡ATENCIÓN!

Aguas Regionales EPM, con el ánimo de contribuir a un mejor conocimiento y comprensión del marco legal en que se mueve la prestación de los servicios públicos domiciliarios y dentro de la política de brindar a sus usuarios un mayor conocimiento de sus derechos y deberes como suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado, comparte preguntas y respuestas que pretenden más que profundizar en el tema, resolver en forma didáctica, clara y sencilla las principales inquietudes y consultas que le surgen a los ciudadanos en su vida cotidiana.

A través de este esquema de 30 preguntas y respuestas quiere ofrecer una pedagogía sobre aspectos relevantes en materia de tarifas de acueducto y alcantarillado y aspectos generales de servicios públicos domiciliarios, tanto desde el punto de vista constitucional, como legal y de la normatividad expedida por la comisión de regulación.

Por lo que informa que las respuestas dadas son de carácter general, sin embargo, al final de este documento, enuncia parte del articulado de la ley 142 de 1994, que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia.



Aspectos Generales

¿Cuáles son los servicios públicos domiciliarios que presta Aguas Regionales EPM?

10:07 a. m.



Los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

10:07 a. m.

¿Qué son los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y cuáles son las actividades complementarias de cada uno de ellos?

10:10 a. m.



El servicio de acueducto, también llamado servicio público domiciliario de agua potable, es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Se consideran actividades complementarias a este servicio, la captación de agua y su procesamiento, el tratamiento, el almacenamiento, la conducción y el transporte, entre otras.

10:11 a. m.

El servicio de alcantarillado es la recolección municipal de residuos, principales líquidos, por medio de tuberías y conductos. Se consideran actividades complementarias el transporte, el tratamiento y la disposición final de residuos.

Artículo 14.22 y 14.23, Ley 142 de 1994.

10:12 a. m.

¿Cuál es el marco legal de los servicios públicos domiciliarios en Colombia?

10:12 a. m.



Actualmente los servicios públicos domiciliarios están regulados por la Ley 142 de 1994, denominada Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, norma general que los cobija a todos ellos.

10:14 a. m.

¿Quiénes pueden prestar los servicios públicos domiciliarios?

10:15 a. m.



Las empresas de servicios públicos oficiales, mixtas o privadas, las empresas industriales y comerciales del Estado, o las comunidades organizadas. Los municipios sólo podrán prestarlos cuando efectuadas las invitaciones pertinentes, no haya empresas o entidades dispuestas a hacerlo, o cuando habiéndolas le resulte más económico prestarlas directamente. La nación solo lo hará cuando los departamentos y municipios no tengan la capacidad suficiente. *Artículos 15 y 17, Ley 142 de 1994.*

10:17 a. m.



Aspectos Generales

¿A quién compete ejercer el control y vigilancia de las empresas de servicio Público?

10:18 a. m. ✓✓

Corresponde al Presidente de la República señalar con sujeción a la Ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección, y vigilancia de las entidades que los presten. El Superintendente y sus delegados son de libre nombramiento y remoción del presidente de la República.

Artículo 79 al 81, Ley 142 de 1994.

10:19 a. m.

¿Qué clase de relación existe entre un usuario y la empresa de servicio público?

10:20 a. m. ✓✓

Una relación contractual; el contrato lo denomina la Ley 142 como Contrato de Servicios Públicos; también se conoce como Contrato de Condiciones Uniforme.

Artículo 128, Ley 142 de 1994.

10:21 a. m.

¿Qué son las tarifas de servicios públicos domiciliarios?

10:24 a. m. ✓✓

Las tarifas de los servicios públicos son los valores que deben pagar periódicamente quienes hacen uso de dichos servicios.

10:25 a. m.



10:26 a. m.

¿Quién fija las tarifas de acueducto y saneamiento básico?

10:27 a. m. ✓✓

Nosotros como Empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, no definimos las tarifas de forma autónoma, somos regulados por diferentes entidades del Estado como la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, quienes realizan la revisión de las tarifas y reglamentan sus variaciones.

10:29 a. m.



¿Cómo es el proceso de fijación de las tarifas? 10:30 a. m. ✓✓

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico establece las fórmulas tarifarias y los criterios que deben tener en cuenta las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, para definir las tarifas acordes con dicha metodología de acuerdo con la Resolución de CRA 688 de 2014 y 735 de 2015. La entidad tarifaria local aprueba las tarifas (de acuerdo con lo precisado por la Comisión de Regulación) que para el caso de Aguas Regionales EPM es la Junta Directiva de la Empresa.

10:32 a. m.

¿Dentro de las tarifas que se pagan en la factura del servicio público de acueducto y alcantarillado, qué otros factores asociados se incluyen?

10:34 a. m. ✓✓

Las operaciones de infraestructura que se requieren para la prestación de los servicios, como también las inversiones, mantenimientos y planes de expansión. De igual modo, se contemplan todas las acciones necesarias para apalancar el crecimiento de los territorios donde ofrecemos nuestros servicios, así como el mantenimiento de los equipos.

10:36 a. m.

Por otra parte, las tarifas dependen de las características y de las condiciones del servicio en cada municipio: fuentes de captación, bombeos, potabilización, transporte y recolección de aguas, gastos administrativos, operativos, inversiones requeridas que contribuyan al cumplimiento de metas de cobertura, calidad y continuidad del servicio y que hacen posible que en todos los municipios el agua sea potable.

10:36 a. m.

¿Qué es el cargo fijo? 10:40 a. m. ✓✓

El cargo fijo mensual corresponde al pago que cada usuario debe realizar para cubrir los gastos administrativos en que incurre nuestra Empresa, para garantizar que el servicio de agua esté disponible permanentemente.

10:42 a. m.



¿Qué es el cargo por consumo?

10:47 a. m. ✓✓

El cargo por consumo corresponde a los costos que se cobran por cada metro cúbico de agua suministrado y/o vertida. Se compone de tres elementos, el costo medio de operación (CMOac/al), el costo medio de inversión (CMIac/al) y el costo medio generado por tasas ambientales (CMTac/al). El CMOac/al se calcula a partir de los costos operativos (personal operativo, bombes, insumos químicos, etc.) y los impuestos operativos; el CMIac/al comprende infraestructura existente al 1 de julio de 2016 no recuperada y las inversiones futuras que componen el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) con un horizonte de planeación a 10 años; y el CMTac/al corresponde a los cobros que hacen las autoridades ambientales por los metros cúbicos captados de agua cruda y los vertimientos de agua residual en fuentes receptoras, aun cuando ha sido tratada.

10:50 a. m.



10:50 a. m.

¿Qué son los subsidios y contribuciones a las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico?

10:52 a. m. ✓✓

Los subsidios son un aporte económico que las familias de menores ingresos reciben para satisfacer las necesidades en servicios públicos domiciliarios y que se traducen en un menor valor pagado en sus consumos básicos y cargo fijo (cuando aplique), de acuerdo con el estrato socioeconómico.

10:53 a. m.



¿De dónde provienen los recursos para los subsidios?

10:55 a. m. ✓✓

Proviene de contribuciones de los usuarios de mayores ingresos (estrato 5 y 6) y de uso no residencial (industrial y comercial), del Presupuesto Municipal que corresponden a los designados por el Decreto 565 de 1996 tales como Recursos Propios, Sistema General de Participación y Regalías.

10:56 a. m.

Es importante tener en cuenta que los estratos socioeconómicos 5 y 6, hacen una contribución al costo variable o costo de referencia, recursos que son invertidos para apalancar parte de los subsidios a los estratos 1, 2 y 3. El estrato 4 no subsidia ni es subsidiado. También que cada municipio cuenta con unos subsidios diferentes, lo que incide en que la tarifa de los servicios varíe de acuerdo con el municipio en el que se vive.

10:57 a. m.

¿Quién determina los porcentajes de los subsidios y contribuciones?

10:59 a. m. ✓✓

Los porcentajes de subsidio de los servicios de Acueducto son determinados por los Concejos municipales.

Nota: Los subsidios se aplican sobre los llamados consumos de subsistencia, los que para el caso de los municipios operados por Aguas Regionales EPM en las subregiones: Urabá y Occidente (por estar ubicados a menos de 1.000 metros sobre el nivel del mar) son los primeros 16 m³.

11:00 a. m.

¿Qué tanto impactan los subsidios el valor de los servicios de acueducto y alcantarillado?

11:02 a. m. ✓✓

Los porcentajes de subsidios que definen los Concejos Municipales son determinantes en el costo final que paga el usuario, lo que indica que entre más porcentaje de subsidio definan los concejos municipales, más baja sería el pago final del usuario.

11:03 a. m.

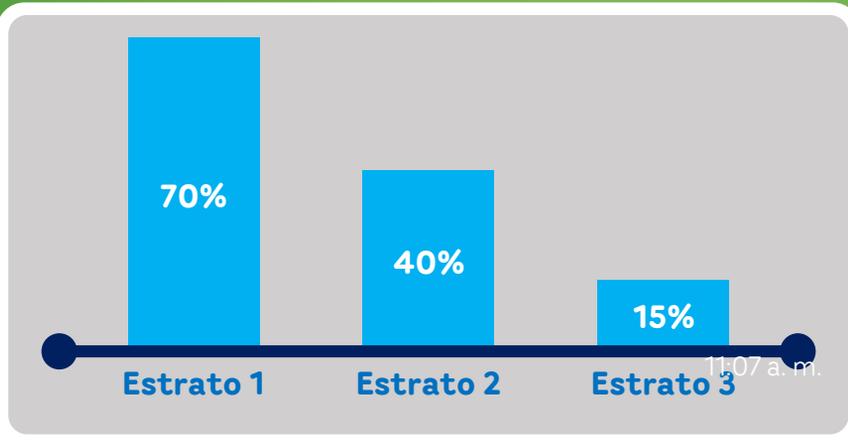


¿Cuál es la máxima cuantía permitida en subsidios en acueducto y alcantarillado?

11:05 a. m. ✓✓

Teniendo en cuenta lo contemplado en la Ley, los usuarios que pueden recibir subsidios son los de estrato 1, 2 y 3. Y los topes para dichos subsidios están reglamentados por la misma y modificados por el Plan de Desarrollo así: Artículo 125, Ley 1450 de 2011, los máximos porcentajes que los Concejos Municipales podrán brindar subsidios son:

11:06 a. m.



11:07 a. m.

¿Aguas Regionales EPM puede subsidiar los servicios a sus usuarios?

11:11 a. m. ✓✓

No puede, por mandato expreso de la Ley 142 de 1994, las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (ESP) no pueden entregar de su presupuesto subsidios a sus clientes/usuarios. Solo aplica los porcentajes de subsidios aprobados por cada concejo municipal, y los valores que no son pagados por los usuarios los deben cubrir las administraciones municipales.

11:11 a. m.

Nota: Es importante aclarar que, las tarifas de acueducto y alcantarillado en el cargo por consumo no son las mismas para todos los sistemas que opera Aguas Regionales EPM, son diferentes para cada municipio; asimismo, los porcentajes de subsidios y contribuciones son diferentes.

11:11 a. m.



¿Por qué me cobran los mismos metros cúbicos de acueducto que de alcantarillado?

11:12 a. m. ✓✓

Según la Ley 142 del 1994 en su artículo 146, la empresa y el suscriptor o usuario, tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

11:13 a. m.

Por esto, la Empresa factura la diferencia en las lecturas del medidor entre un mes y el otro, pero como para alcantarillado no existe actualmente como medir, la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento indica que se cobran los mismos metros cúbicos: “el valor a facturar tendrá como base el consumo del servicio de acueducto, aplicándose las tarifas legalmente establecidas para el servicio de alcantarillado”.

11:13 a. m.

¿A qué se debe que la tarifa de alcantarillado sea más alta que la de acueducto?

11:15 a. m. ✓✓

El cobro de alcantarillado es proporcional al consumo de agua, la tarifa está calculada con base en los costos de prestación de este servicio y es diferente a la del agua. El cobro está basado en la cantidad de metros cúbicos de agua consumida en el periodo, multiplicado por la tarifa establecida para el estrato y clase de uso del inmueble. Las empresas deben cumplir con un Plan de Obras e Inversiones Regulado - POIR, el cual contempla la construcción de colectores y plantas de tratamiento de agua residual, lo que hace aumentar el costo del servicio.

11:18 a. m.



11:19 a. m.



¿Por qué debo pagar alcantarillado si la empresa no cuenta con una planta de tratamiento de agua residual?

11:20 a. m. ✓✓

La empresa debe garantizar el mantenimiento de redes de alcantarillado, por esto permanentemente se desarrollan actividades preventivas y correctivas de las mismas, a la vez se debe recolectar las aguas residuales hasta los puntos de descarga en los diferentes ríos o afluentes y pagar las tasas retributivas cada año a las Corporaciones Ambientales.

11:23 a. m.

Con el pago del alcantarillado se realizan todas las obras de inversión que se requieren para el funcionamiento del sistema tales como optimización y extensión de redes de recolección y transporte de aguas residuales, dando también cumplimiento a los planes de saneamiento y manejo de vertimientos con las corporaciones ambientales.

11:23 a. m.

También los usuarios pueden acceder al uso del equipo succión presión cuando requieran trabajos en redes principales sin cobro, lo que permite adecuada evacuación de las aguas residuales.

En la actualidad el municipio de Santa Fe de Antioquia cuenta con un sistema de tratamiento de agua residual. Para el resto de los municipios que opera Aguas Regionales EPM se avanza en la gestión para construir las PTAR (Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales), para los sistemas de Apartadó, Turbo, Carepa, Chigorodó, Mutatá y Sopetrán, las PTAR se construirán con recursos de otras fuentes, en Occidente las PTAR de San Jerónimo, Olaya y Sucre se proyectan construir con recursos del plan de inversiones de Aguas Regionales EPM, de acuerdo con el esquema tarifario.

11:23 a. m.

¿Aguas Regionales EPM me factura en la cuenta de servicios algún valor por vertimiento o manejo de aguas lluvias?

11:25 a. m. ✓✓

No, el manejo de aguas lluvias es competencia de cada administración municipal.

11:26 a. m.



¿Cuáles son las posibles variaciones de las tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado?

11:28 a. m. ✓✓

1. Por la aplicación de la metodología tarifaria expedida por la CRA (Resolución CRA 688/2014 o Resolución CRA 825/2017).

11:30 a. m.

2. Cuando el Índice de Precios al Consumidor (IPC) que reporta el DANE, acumule una variación de 3% o más. (Artículo 58, Resolución CRA 688/2014 y Artículo 11, Resolución CRA 825/2017).

11:30 a. m.

3. Si las empresas requieren hacer modificaciones particulares a la fórmula con que calculan la tarifa, o si requieren modificar alguno de los costos con los que se calcula la fórmula tarifaria. (Capítulos I y II, Resolución CRA 864/2018).

11:31 a. m.

4. Los aumentos a la tarifa por concepto de variación en el valor de impuestos, tasas y/o contribuciones (ICTA e ITO), que hagan parte de la tarifa (Parágrafo de artículos 28 y 42, Resolución CRA 688/2014).

11:31 a. m.

5. Para empresas entre 2.501 y 5.000 suscriptores, que pueden recalcular sus costos, y por ende sus tarifas en caso de: a) lograr metas anuales de micromedición y continuidad (artículo 13, Resolución CRA 825/2017) y, para empresas de hasta 5.000 suscriptores: b) incluir nuevos activos en la prestación del servicio (Parágrafo 4 del artículo 19 y parágrafo 3 de artículo 28, Resolución CRA 825/2017), variación de sus costos de operación en 5% (Parágrafo 5 del artículo 19 y parágrafo 4 del artículo 28, Resolución CRA 825/2017), y c) cuando se presenten variaciones en la tasa de uso de acueducto (parágrafo 2, artículo 30, Resolución CRA 825/2017) y/o de tasa retributiva de alcantarillado (parágrafo 2, artículo 31, Resolución CRA 825/2017).

11:32 a. m.

6. Cuando se esté aplicando un aumento progresivo de tarifas (Resolución CRA 881/2019).

11:32 a. m.

7. Variaciones tarifarias por debajo o para igualar el resultado máximo del estudio de costos calculado con base en la metodología tarifaria vigente.

11:33 a. m.

8. Por inclusión en la tarifa de inversiones ambientales adicionales para la protección de cuencas y fuentes de agua (Resolución CRA 907/2019).

11:33 a. m.



¿Dónde se pueden encontrar las tarifas vigentes de los servicios públicos domiciliarios que presta Aguas Regionales EPM?

11:35 a. m. ✓✓

Esta información la puedes consultar en www.aguasregionales.com, opción Clientes y Usuarios - botón tarifas.

11:36 a. m.

¿Qué otros conceptos se facturan en la factura de servicios públicos domiciliarios?

11:38 a. m. ✓✓

En tu factura, cargamos conceptos de otros servicios diferentes como: alumbrado público (que es responsabilidad de las alcaldías municipales), recolección de residuos (Tasa de aseo) que es realizada por otras empresas y demás cobros que hubiesen sido autorizados expresamente por el USUARIO, como la compra del medidor de acueducto, entre otros.

11:39 a. m.

Formula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado

11:40 a. m.

Cargo Fijo (\$/suscriptor/mes)	Cargo por Consumo		
Costo medios administrativo \$/suscriptor	Costo medio operativo (\$/m ³)	Costo medio de inversión (\$/m ³)	Costo medio tasas ambientales (\$/m ³)
Gastos administrativos	Costos operativos generales	Infraestructura existente sin recuperar	Tasa de uso
Costos de comercialización	Costos particulares (químicos, energía y tratamiento de aguas residuales)	Plan de Obras e Inversiones regulado -POIR 2016 - 2026	Tasa retributiva
Impuestos administrativos	Impuestos operativos		

11:41 a. m.

¡Ten presente esta recomendación! Al momento de revisar tu factura de servicios públicos, además de tener en cuenta el servicio a pagar, es importante que realices el seguimiento a la cantidad de metros cúbicos (m3) de agua que consumes al mes.

11:41 a. m.



Otros relacionados

¿Dónde se pueden consultar los trámites y requisitos para acceder a los servicios de acueducto y alcantarillado?

11:42 a. m. ✓✓

Toda la información se encuentra publicada en www.aguasregionales.com en la sección Clientes y Usuarios.

11:43 a. m.

¿Qué es la acometida de acueducto y alcantarillado?

11:45 a. m. ✓✓

Es la derivación que existe entre la red principal del servicio y el elemento de medición (contador).

11:45 a. m.

¿Por qué se cobra la acometida y el medidor de acueducto a los clientes?

11:47 a. m. ✓✓

Por lo dispuesto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, que considera que la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa será de quien la pagó, en este caso el usuario, por lo cual la responsabilidad de la Empresa radica en llegar con el agua hasta la parte externa de la propiedad, pero el usuario debe contar con la instalación para ingresar los servicios a su vivienda. Por tal razón, los usuarios deben adquirir los medidores de agua cumpliendo las características técnicas definidas en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

11:48 a. m.



Otros relacionados

¿En caso de requerir el cambio del medidor de acueducto, el usuario lo puede comprar en otra parte? 11:50 a. m. ✓✓

Sí, no obstante, las empresas prestadoras deben cerciorarse del funcionamiento del medidor, si se determina que no se encuentra en buen estado, es deber del usuario repararlo o reemplazarlo a satisfacción de la Empresa; mientras esto sucede se podrá facturar por promedio. Si el usuario no procede con el cambio solicitado, en el plazo de un mes, la Empresa podrá realizarlo unilateralmente con costo al usuario.

11:51 a. m.

El usuario podrá adquirir el elemento de medida con la misma empresa prestadora o con un particular, en este último caso, deberá presentar el certificado con las especificaciones técnicas requeridas por el prestador del servicio, la normatividad vigente y la factura de la compra del medidor.

11:51 a. m.

¿Por qué debo pagar la deuda que dejó el inquilino? 11:52 a. m. ✓✓

Cuando un usuario nos solicita un nuevo servicio de acueducto y alcantarillado, se adhiere al Contrato de Condiciones Uniformes de Aguas Regionales EPM, el cual es público y se puede encontrar en las carteleras de las oficinas de atención al cliente de EPM y en nuestra página web www.aguasregionales.com en este se encuentra definido el concepto de "Solidaridad", donde se establece que los propietarios del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores, son solidarios en sus obligaciones y derechos.

11:53 a. m.



Normatividad

En los artículos 365 a 370 de la Constitución Política de Colombia se ocupó de los servicios públicos domiciliarios esta señala que la Ley debía fijar, entre otros temas, las competencias y responsabilidades relativas a su prestación; señalar el régimen tarifario, además de los criterios de solidaridad y redistribución de ingresos entre otros como los derechos y deberes de los usuarios.

11:53 a. m.

En desarrollo de ese mandato constitucional, el Congreso de la Republica expidió la Ley 142 de 1994, del cual presentamos algunos artículos referentes al tema tarifario:

11:53 a. m.

- ✓ Artículo 86. El régimen tarifario
- ✓ Artículo 87. Criterios para definir el régimen tarifario
- ✓ Artículo 88. Regulación y libertad de tarifas
- ✓ Artículo 90. Elementos de las fórmulas tarifarias
- ✓ Artículo 99. forma de subsidiar
- ✓ Artículo 102. estratos y metodología
- ✓ Artículo 125. Actualización de las tarifas
- ✓ Artículo 126. vigencias de las fórmulas tarifarias
- ✓ Artículo 163. Formulas tarifarias para empresas de acueducto y saneamiento básico.

11:53 a. m.

