



POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL PROGRAMA DE USUARIOS IRREGULARES EN EL PROCESO DE NORMALIZACIÓN (IPN), SE INCLUYE EL COBRO DE CARGOS FIJOS Y SE REITERA LA OBLIGATORIEDAD DE LA NORMALIZACIÓN

El Gerente Corporativo de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP en ejercicio de sus facultades, en particular las contenidas en el numeral 1 del artículo 50 del Acuerdo No. 11 del 25 de julio 2013, expedido por la Junta Directiva y el numeral 1 del artículo 1 de la Resolución No 373 de 2022.

CONSIDERANDO:

Que existen usuarios irregulares de predios en desarrollos urbanísticos que se conectan de manera clandestina a las redes oficiales de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial, sin que se hayan vinculado a la Empresa mediante el Contrato de Prestación de Servicios Públicos (CPS) o Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

Que, de igual forma, existen usuarios irregulares en predios ubicados en zonas sin legalización urbanística en las cuales hay aprovechamientos irregulares del servicio de acueducto a partir de conexiones no autorizadas por la Empresa.

Que tales consumos constituyen un componente importante del Índice de Agua No Contabilizada (IANC) y del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), lo que hace imprescindible adoptar estrategias para reducir tales anomalías mediante el establecimiento de programas de normalización de la situación y la inclusión de los usuarios dentro del sistema de facturación de la Empresa.

Que los mencionados índices generan impactos económicos, técnicos, sociales y ambientales no sólo para la empresa prestadora del servicio sino para los usuarios y/o suscriptores que cuentan con Contrato de Condiciones Uniformes, elevando los costos de suministro del servicio de agua potable, que dificultan la rentabilidad de la Empresa y limitan las posibilidades de ampliar las redes del servicio y brindar mayor bienestar a sus usuarios.

Que la Ley 373 de 1997 establece como obligación para las personas prestadoras de los servicios de acueducto la ejecución de proyectos y acciones tendientes a promover el uso racional y eficiente del agua, entre los cuales se encuentra la reducción de pérdidas.

Que el Código Penal, la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Servicios Públicos contienen disposiciones de carácter coercitivo para controlar el uso irregular de los servicios públicos domiciliarios.

Que de acuerdo con lo dispuesto por el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994, es obligación vincularse como suscriptor de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico y cumplir los deberes respectivos cuando exista disponibilidad de los mismos, salvo que se cuente con alternativas diferentes que no perjudiquen a la comunidad.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 88 de la Ley 142 de 1994, al fijar sus tarifas, las empresas de servicios públicos se someterán al régimen de regulación, definido por la respectiva Comisión de Regulación Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

MPFD0801F10-02



0728

RESOLUCIÓN No**DE**

26/11/2025 COT

Que la mencionada ley contempló dentro de la fórmula tarifaria de los servicios públicos domiciliarios el cobro de un cargo fijo, con el fin de que éste refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Que de conformidad con las definiciones establecidas en el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015 una acometida clandestina o fraudulenta es la *acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.*

Que cuando hay consumo de agua potable, resulta conexo el servicio de alcantarillado sanitario y/o pluvial de un predio. Lo que faculta a la EAAB ESP a generar el cobro de los servicios de alcantarillado, ya que los usuarios irregulares, aunque en su propio predio estén conectados a redes comunitarias, en algún punto vierten sus aguas residuales y se conectan a las redes oficiales o cuerpos de agua, cuya operación y mantenimiento están a cargo de la EAAB-ESP.

Que el cobro a los usuarios irregulares facturados como provisionales debe corresponder con la clase de uso y la actividad económica que se realice en el predio, a fin de mitigar el uso no autorizado, el consumo irracional y las pérdidas de agua.

Que la EAAB ESP podrá recuperar los costos de operación y mantenimiento en los que incurre para prestar los servicios acueducto y de alcantarillado sanitario y pluvial, conforme con lo previsto en la regulación tarifaria vigente.

Que mediante Acuerdo No. 005 de 1995 de la Junta Directiva de la EAAB-ESP se modificó el procedimiento para la facturación provisional del consumo de agua en acometidas que no cuenten con equipos de medida, ubicados en desarrollos subnormales.

Que adicionalmente el artículo segundo del mencionado Acuerdo 005 de 1995 consagra que “La facturación del consumo del servicio de acueducto se efectuará de acuerdo con el régimen tarifario vigente teniendo en cuenta los parámetros de facturación.”

Que además el artículo tercero del Acuerdo No 005 de 1995 indica que *Los niveles de calidad de la prestación del servicio para cada sector en particular, serán certificados por la Gerencia de Operación en cuatro niveles, así: a)25%, b)50%, c) 75% y d)100%.*, hoy denominada Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Que el numeral 1 del artículo 50 del Acuerdo 11 del 25 de julio de 2013 expedido por la Junta Directiva *Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, y se determinan las responsabilidades de sus dependencias*, establece entre otras como responsabilidades de la Gerencia Corporativa Servicio al Cliente direccionar y aprobar las políticas sobre procesos comerciales, técnicos y operativos, para el cumplimiento de los objetivos de la Empresa.

Que el numeral 1 del artículo 1 de la Resolución 373 del 26 de abril de 2022 *Por medio de la cual se delegan unas funciones y se adoptan otras disposiciones* delega en el Secretario General, los Gerentes Corporativos y en los Gerentes de Tecnología y Jurídico de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP, la representación legal en todos los asuntos relacionados con las actividades propias de la respectiva área, de conformidad con las responsabilidades establecidas en el Acuerdo de Junta Directiva No. 11 de 2013, modificado este por los Acuerdos No. 04 y No. 028 de 2019, y No. 95 de 2022, y las normas que los modifiquen, adicionen o complementen. Esta delegación de la representación legal está circunscrita, entre otros a los siguientes asuntos: *1. Expedición de actos administrativos. Para aquellos en los que se establezcan tarifas de los servicios prestados por la Empresa, deberán estar soportados en el estudio de costos respectivos y coordinados en su elaboración y validación con la Gerencia Corporativa*

MPFD0801F10-02



0728

RESOLUCIÓN No

DE

de Planeamiento y Control.

Que la EAAB- ESP expidió la Resolución 1030 de 2023 Por medio de la cual se reglamenta el programa permanente de vinculación de usuarios irregulares, su clasificación y caracterización.

Que conforme con el numeral 33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, es usuario del servicio público de acueducto y alcantarillado toda persona natural o jurídica que se beneficia de manera directa o indirecta del servicio, previo el cumplimiento de las condiciones de acceso y uso establecidas en la normatividad vigente

Que el artículo 87 ibidem consagra el principio de solidaridad y redistribución de cargas, según el cual los usuarios tienen la obligación de contribuir de manera equitativa al financiamiento de los servicios públicos.

Que los artículos 129 y siguientes de la Ley 142 de 1994 facultan a las empresas prestadoras para efectuar visitas, verificar las condiciones de acceso y "exigir la legalización de los usuarios que se benefician de manera irregular de los servicios".

Que el artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece la obligatoriedad de que los inmuebles que cuenten con posibilidad de conexión a las redes oficiales de los servicios públicos domiciliarios se vinculen a las mismas, a través de la respectiva empresa prestadora.

Que la Resolución CRA 943 de 2021 y demás normas concordantes establecen disposiciones sobre la obligatoriedad de conexión a los sistemas de acueducto y alcantarillado cuando exista infraestructura disponible.

Que la negativa de algunos usuarios a conectarse a las redes oficiales, pese a contar con la disponibilidad técnica, genera riesgos de salud pública, impactos ambientales negativos y un trato desigual frente a los usuarios que cumplen con la normatividad.

Que una vez se ejecuten las inversiones en redes de acueducto y alcantarillado sanitario y/o pluvial, la Empresa se encuentra en la obligación de normalizar la condición de cada uno de los beneficiarios del Ciclo I y convertirlos en usuarios regulares.

Que no es una prerrogativa de los beneficiarios del Ciclo I, el permanecer en dicha condición una vez superadas las razones técnicas iniciales que generaron su condición especial y su negativa a ser normalizados los convierte en usuarios irregulares e ilegales del servicio, pues ya sus consumos deben ser contabilizados como forma de compensación de las inversiones realizadas por la EAAB ESP y como elemento fundamental de la solidaridad en el marco tarifario regulado.

Que, en concordancia con lo manifestado, y dada la negativa y/o renuencia de normalizar el servicio, se hace necesario la inclusión de la cuenta contrato de estos beneficiarios del Ciclo I al Ciclo de Usuarios Irregulares en Proceso de Normalización (CICLO IPN), para el cobro de cargos fijos de acueducto y alcantarillado por disponibilidad del servicio, manteniendo el consumo previsto en la Resolución 1030 del 2023 expedida por la EAAB ESP.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. USUARIOS IRREGULARES EN PROCESO DE NORMALIZACIÓN (CICLO IPN):
Son objeto de la aplicación de la presente resolución entre otros, los usuarios irregulares ubicados en

MPFD0801F10-02



zonas del Distrito Capital, municipios o Áreas de Prestación del Servicio (APS), definidas como áreas urbanas o de expansión en el Plan de Ordenamiento Territorial u ocupaciones ilegales de predios de terceros, que cuenten con disponibilidad de redes oficiales de servicios de acueducto y/o alcantarillado y que utilicen conexiones no autorizadas a las redes vecinas de la Empresa, los cuales serán reconocidos como usuarios irregulares en proceso de normalización e incluidos en el sistema de facturación no definitiva incluyendo el cobro de cargos fijos.

PARÁGRAFO. Los usuarios irregulares en proceso de normalización no están sujetos al Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios o Contrato de Condiciones Uniformes, pero si estarán sujetos a la presente resolución o a aquella que los modifique, complemente o sustituya y a los procedimientos comerciales que se expidan al interior de la EAAB ESP.

ARTÍCULO SEGUNDO. INTERVENCIÓN SOCIAL Y FICHA SOCIECONÓMICA DEL SECTOR. La Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente de la EAAB-ESP realizará la identificación y caracterización de los usuarios irregulares en proceso de normalización, conforme con lo establecido en la presente resolución y los procedimientos e instructivos vigentes.

ARTÍCULO TERCERO. FACTURACIÓN DE USUARIOS IRREGULARES EN PROCESO DE NORMALIZACIÓN. Una vez realizadas las inversiones en redes oficiales de los diferentes servicios que presta la EAAB ESP y ante la negativa de los usuarios de permitir la vinculación formal a la prestación de los servicios, la Empresa podrá incorporar el predio en el sistema de facturación de usuarios irregulares en proceso de normalización CICLO IPN, con el cobro de cargos fijos en los servicios de acueducto y alcantarillado, reiterando que el usuario está en la obligación de adelantar las acciones necesarias para la regularización del servicio, garantizando la medición del consumo de conformidad con la normatividad vigente.

PARÁGRAFO. En todo caso ante la falta de vinculación formal y/o ante la renuencia de regularización del servicio la EAAB-ESP de conformidad con la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, podrá suspender el servicio y/o remitir a las autoridades competentes para la correspondiente investigación por el presunto delito de defraudación de fluidos.

ARTÍCULO CUARTO. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO A USUARIOS CICLO IPN. Los consumos realizados por los usuarios irregulares incluidos en el sistema de facturación de usuarios irregulares en proceso de normalización CICLO IPN se determinarán por el sistema de cálculo definido en la Resolución 1030 de 2023 y demás normas concordantes.

ARTÍCULO QUINTO. INCORPORACIÓN PERMANENTE DE USUARIOS IRREGULARES EN PROCESO DE NORMALIZACIÓN (CICLO IPN). La Dirección de Apoyo Comercial a través de las Direcciones Comerciales de las Zonas realizará la búsqueda activa y permanente de usuarios sin normalización del servicio público de acueducto y/o alcantarillado y que se encuentren incorporados al Ciclo I de facturación para ser vinculados al Ciclo IPN sistema de facturación de usuarios irregulares en proceso de normalización, con el fin de incorporarlos a éste.

Para lograr dicho propósito, las áreas correspondientes deberán adoptar planes de acción, programación de trabajo en campo y/o censos que les permitan incorporar, normalizar o depurar y hacerles seguimiento periódico, según corresponda, a los usuarios irregulares identificados. Estas actividades deberán desarrollarse con el apoyo de la Dirección de Gestión Comunitaria y/o con el respaldo del equipo social adscrito a la respectiva Gerencia de Zona.

PARÁGRAFO. Una vez se realicen las actividades propias del proceso de normalización de usuarios tales como: ejecución de acometidas, instalación del aparato de medición, entre otras, dichos usuarios serán

MPFD0801F10-02



0728

RESOLUCIÓN No

DE 26/11/2025 COT

incluidos en los ciclos de facturación normal de la EAAB-ESP.

ARTÍCULO SEXTO. TARIFAS. La facturación del consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado se efectuará de acuerdo con el régimen tarifario vigente, teniendo en cuenta los parámetros de facturación y demás disposiciones contenidas en la presente resolución.

PARÁGRAFO. La facturación se realizará teniendo en cuenta las tarifas vigentes de la EAAB-ESP, según el estrato, la clase de uso y los servicios a los que accede el usuario irregular.

ARTÍCULO SÉPTIMO, VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. el



Firmado por ALEX
FABIÁN SANTA LOPEZ
el 26/11/2025 a las
15:05:42 COT

FABIÁN SANTA LÓPEZ
Gerente Corporativo de Servicio al Cliente

Elaboró: Luz Marina Zapata García - Profesional Esp. Asesoría Legal

Leído por Luz Zapata
el 26/11/2025 a las 11:45:38 COT

Jineth Angelica Cruz Quintero - Profesional División Atención al Cliente - Zona 4

Leído por JINETH ANGELICA CRUZ QUINTERO
el 26/11/2025 a las 11:15:56 COT

Jennyfer Castro Mahecha - Jefe División Operación Comercial Zona 4

Read by JENNYFER IVONNE CASTRO MAHECHA
on 26/11/2025 at 11:14:28 COT

Revisó/ Aprobó: Yahaira Indira de Jesús Quesada - Directora Apoyo Comercial

Aprobado por YAHAIRA INDIRA DE JESUS DÍAZ QUESADA
el 26/11/2025 a las 12:33:53 COT

Juliana Santos Ramírez - Jefe Oficina de Asesoría Legal.

Aprobado por JULIANA SANTOS RAMIREZ
el 26/11/2025 a las 15:02:16 COT

MPFD0801F10-02

Iniciales de DIANA
MARCELA HERRERA AFRANCANO
el 26/11/2025 COT a las

15:50:45 COT

Página 5 de 5

