



Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
República de Colombia

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

RESOLUCIÓN CRA 647 DE 2013

(6 de Agosto de 2013)

“Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la Resolución CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones”, se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994 los Decretos 1524 de 1994 y 2696 de 2004, 2882 y 2883 de 2007, y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia consagra como uno de los fines esenciales del Estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan;

Que el inciso 3 del artículo 78 de la Constitución Política de Colombia establece que el Estado garantizará la participación de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen;

Que la H. Corte Constitucional mediante Sentencia C-150 de 2003, definió cuatro criterios guía para la participación ciudadana frente a las Comisiones de Regulación; a saber: (i) que los ciudadanos reciban la información correspondiente sobre el contenido proyectado de la futura regulación de manera oportuna; (ii) que puedan presentar propuestas; (iii) que las propuestas que presenten sean consideradas por la Comisión de Regulación competente en cada caso; y (iv) que la Comisión responda motivadamente las propuestas que se le formulen en relación con la regulación que por su especial trascendencia despertó el interés de los usuarios;

Que el Decreto 2696 de 2004 definió las reglas mínimas para garantizar la divulgación y participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación;

Que en aras de garantizar la transparencia de la información, el derecho de los prestadores y usuarios a participar en las decisiones regulatorias, la Comisión de Regulación de Agua Potable dando cumplimiento al artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, presentará al público, a los agentes y a los terceros interesados el texto del proyecto de Resolución que modifica la Resolución CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones;

Que para garantizar la participación ciudadana de que trata la Constitución Política, la normatividad vigente y el citado pronunciamiento de la H. Corte Constitucional, se hace necesario poner a consideración de la ciudadanía en general, el presente proyecto de resolución, para que sea discutido, analizado y socializado, con el fin de que los interesados presenten observaciones o propuestas relacionadas con el contenido de la resolución que modifica la Resolución CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones;

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009 “*Por medio de la cual se dictan normas en materia de protección a la competencia*”, la Superintendencia de Industria y Comercio

Hoja 2 de la Resolución 647 de 2013 ***“Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la Resolución CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones”, se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.***

podrá rendir concepto previo sobre los proyectos de regulación que puedan incidir sobre la libre competencia en los mercados. En este sentido, el artículo mencionado contempla que: *“Para estos efectos las autoridades de regulación informarán a la Superintendencia de Industria y Comercio de los actos administrativos que se pretendan expedir”,* razón por la cual el presente acto administrativo será remitido a la Superintendencia de Industria y Comercio para su conocimiento y demás fines pertinentes;

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

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Hacer público el proyecto de Resolución ***“Por la cual se modifica la Resolución CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones”, se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”***, en los siguientes términos:

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, los Decretos 1524 de 1994 y 2882 y 2883 de 2007 y,

CONSIDERANDO

Que mediante la Resolución 294 de 2004 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA en ejercicio de sus funciones legales y en especial de las conferidas por el artículo 73.21 y 87.2 de la Ley 142 de 1994, reguló *“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”;*

Que con posterioridad a la expedición de la Resolución 294 de 2004, se han expedido nuevas normas que guardan relación con los aspectos regulados en dicha resolución, como la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sumado a la necesidad de reforzar algunos aspectos de la devolución por vía general contenida en aquella e introducir nuevos elementos;

Que por lo anterior, se ha identificado la necesidad de modificar el texto de la Resolución CRA 294 de 2004;

Que conforme a lo dicho por la H. Corte Constitucional en Sentencia C-150 de 2003 *la regulación es una actividad continua que comprende el seguimiento de la evolución del sector correspondiente y que implica la adopción de diversos tipos de decisiones y actos adecuados tanto a orientar la dinámica del sector hacia los fines que la justifican en cada caso como a permitir el flujo de actividad socio-económica respectivo... A estos elementos de la función estatal de regulación, se puede sumar otro que ha conducido a que el esquema de regulación adoptado por el constituyente o el legislador adquiera rasgos específicos. En efecto, en algunos sectores, se presenta la necesidad de proteger los derechos de las personas. Cuando ello ocurre, la función de regulación se orienta en sus aspectos estructurales, instrumentales y procedimentales al cumplimiento de esa finalidad primordial. Es lo que sucede en el sector de los servicios públicos donde la Constitución ha protegido específicamente los derechos de los usuarios (artículos 78 y 369 C.P.). Ello conduce a que en estos ámbitos la función de regulación estatal esté orientada constitucionalmente al logro de unos fines sociales también específicos como los de redistribución y solidaridad en el ámbito de los servicios públicos domiciliarios (artículo 367 C.P.) o el de acceso universal en todos los servicios (artículo 365 C.P.);*

Que de acuerdo con el numeral 87.4 del artículo 87 ídem por suficiencia financiera se entiende *“que las fórmulas de tarifas garantizarán la recuperación de los costos y gastos propios de operación, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento; permitirán remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en la que lo habría remunerado una empresa eficiente en un sector de riesgo comparable; y permitirán utilizar las tecnologías y sistemas administrativos que garanticen la mejor calidad, continuidad y seguridad a sus usuarios”;*

Hoja 3 de la Resolución 647 de 2013 ***“Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la Resolución CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones”, se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.***

Que conforme al numeral 87.8 del artículo 87 ídem: *“Toda tarifa tendrá un carácter integral, en el sentido de que supondrá una calidad y grado de cobertura del servicio, cuyas características definirán las comisiones reguladoras. Un cambio en estas características se considerará como un cambio en la tarifa”;*

Que conforme al numeral 79.1. del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 subrogado mediante el artículo 13º de la ley 689 de 2001, le corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos: *Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad;*

Que de conformidad con lo establecido en el numeral 79.31 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, subrogado mediante artículo 13º 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 persona prestadora 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 en virtud del Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, el *“El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos”;*

Que conforme a lo previsto en el Artículo 1570 del Código Civil hay solidaridad activa cuando *“El deudor puede hacer el pago a cualquiera de los acreedores solidarios que elija, a menos que haya sido demandado por uno de ellos, pues entonces deberá hacer el pago al demandante. La condonación de la deuda, la compensación, la novación que intervenga entre el deudor y uno cualquiera de los acreedores solidarios, extingue la deuda con respecto a los otros, de la misma manera que el pago lo haría; con tal que uno de estos no haya demandado ya al deudor”;*

Que el Artículo 132 de la Ley 142 de 1994 establece que el contrato de servicios públicos se rige por lo previsto en dicha ley por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señalen las personas prestadoras de servicios públicos, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil;

Que la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia del 27 de agosto de 2008 [SC-084-2008], exp. 11001-3103-022-1997-14171-01 señaló que: *“Por interés, se entiende, la contraprestación por el uso o disfrute de cosa de género y la retribución, rédito, ganancia, rendimiento, provecho o porción equivalente prorata temporis en dinero del valor del bien cuya restitución o pago se debe...”;*

Que la Superintendencia Financiera de Colombia a través del concepto No. 2006000164-001 del 15 de febrero de 2006 definió el interés bancario corriente como: *“(...) el aplicado por las entidades crediticias en sus operaciones de crédito en una plaza, durante un lapso de tiempo determinado. Corresponde entonces, al interés promedio cobrado como práctica general, uniforme y pública en cuanto al pacto de intereses en el crédito ordinario otorgado por los establecimientos bancarios. De otro lado, el artículo 884 de nuestro ordenamiento comercial, realiza la determinación legal del interés comercial, en aquellos eventos en los cuales no hubiere sido pactado con anterioridad por las partes, fijando tales montos con base en el interés bancario corriente”;*

Que de conformidad con el Artículo 11.2.5.1.1 del Decreto 2555 de 2010 *“Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones”*, compete a la Superintendencia Financiera de Colombia certificar el interés bancario corriente correspondiente a las modalidades de crédito señaladas en el artículo 11.2.5.1.2 de dicho decreto. Estas tasas certificadas, se expresarán en términos efectivos anuales y regirán por el periodo que determine la Superintendencia Financiera de Colombia, previa publicación del acto administrativo;

Que la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia del 24 de febrero de 1975 ha

Hoja 4 de la Resolución 647 de 2013 **“Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la Resolución CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones”, se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”**.

manifestado que *“los intereses moratorios son los que corresponden a la indemnización de perjuicios que debe satisfacer el deudor cuando ha ocurrido en mora de pagar la cantidad debida”*;

Que teniendo en cuenta que al contrato de servicios públicos se le aplican las normas del código de comercio, el Artículo 884 del mencionado Código establece que *“... si las partes no han estipulado el interés moratorio, será equivalente a una y media veces del bancario corriente... y en cuanto sobrepase cualquiera de estos montos el acreedor perderá todos los intereses, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 72, Ley 45 de 1990”*;

Que teniendo en cuenta que la Resolución CRA 294 de 2004 no hace referencia a la forma de calcular el tipo de interés que la persona prestadora debe reconocer al beneficiario de la devolución por cobros no autorizados, la regulación considera importante a partir de este momento especificar en esta resolución su forma de cálculo;

Que con fundamento en los artículos 1714, 1715 y 1716 del Código Civil Colombiano resulta viable la celebración de acuerdos que tengan como objeto la compensación de obligaciones recíprocas, siempre y cuando las deudas reúnan los requisitos previstos por el artículo 1715 del Código Civil, a saber: 1) que sean ambas de dinero o de cosa fungible o indeterminadas de igual género y calidad; 2) que ambas deudas sean líquidas; y 3) que ambas sean actualmente exigibles;

Que la petición en interés general de una devolución por vía general, podrá presentarse hasta el término de la prescripción extintiva prevista en la normatividad vigente;

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

RESUELVE

ARTÍCULO 1.- MODIFIQUESE EL ARTÍCULO 1 DE LA RESOLUCIÓN CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

“Artículo 1º. Causales e Identificación de los cobros no autorizados: La presente resolución, tiene por objeto establecer las reglas para la devolución individual o por vía general de cobros no autorizados como criterio general de protección de los derechos de los usuarios y/o suscriptores, realizados a través de la facturación por la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

1.1. Causales de la devolución. 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 servicios públicos.

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada a los usuarios contenga costos no previstos o no autorizados o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recalcule del cobro. Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, ya sea de oficio o por petición en interés particular o general de cualquier ciudadano, veedores, vocales de control, jefe de control interno, auditor interno o quien haga sus veces o del Auditor Externo de Gestión y Resultados

Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto a cobrar, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el periodo en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si éste fue el origen del cobro en mención y remitir las facturas ya corregidas a todos los propietarios, suscriptores o usuarios afectados.

Identificados los cobros no autorizados, la persona prestadora deberá atender lo siguiente:

Hoja 5 de la Resolución 647 de 2013 **“Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la Resolución CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones”, se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”**.

- i) En el caso de cobros no autorizados motivados en la factura, el monto a devolver será la diferencia entre lo efectivamente pagado de la factura cobrada y el valor de la factura correctamente liquidada para el estrato o sector al que pertenece el suscriptor o usuario, los intereses según sea el caso de acuerdo con las reglas previstas en la presente resolución, así como los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar.
- ii) En el caso de cobros no autorizados motivados por errores en la aplicación de la metodología tarifaria, el monto a devolver será la diferencia que resulte de aplicar la tarifa correctamente liquidada en la factura conforme a lo dispuesto en la regulación tarifaria vigente, frente a lo efectivamente pagado por el suscriptor y/o usuario de la factura cobrada por la persona prestadora, los intereses según sea el caso de acuerdo con las reglas previstas en la presente resolución, así como los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar durante el tiempo en que ocurrió el cobro no autorizado.”

ARTÍCULO 2.- MODIFIQUESE EL ARTÍCULO 2 DE LA RESOLUCIÓN CRA 294 DE 2004, el cual quedará así:

“Artículo 2º.- Forma, plazo y periodo para la realización de la devolución de los cobros no autorizados.

La devolución individual o por vía general solo es procedente cuando se ha efectuado un cobro no autorizado y ha existido pago total o parcial por parte del propietario, suscriptor o usuario.

Cuando se trate de una devolución por vía general, la persona prestadora deberá devolver la totalidad de los cobros no autorizados a las cuentas contrato o denominación análoga de donde se haya originado el pago, existentes al momento de la liquidación del monto a devolver, con que se identifique al propietario, suscriptor o usuario en la facturación.

En el evento anterior, si la cuenta contrato o denominación análoga de la facturación de donde se originó el pago del cobro no autorizado no existiere al momento de la liquidación del monto a devolver, ello no será óbice para que el titular de la misma pueda obtener el pago correspondiente por las vías legales y judiciales pertinentes.

Por mandato legal, el propietario, suscriptor o usuario son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Por lo tanto, para los efectos de la devolución por vía general, el pago a uno de ellos es válido y extingue la obligación en cabeza de la persona prestadora frente a los demás.

Para la devolución, la persona prestadora deberá atender lo siguiente:

I. Forma:

Para los efectos de la devolución por cobros no autorizados, la persona prestadora efectuará el cálculo de capital e intereses, determinando además de lo previsto en el Artículo 3 de la presente resolución, lo siguiente:

- a) Identificación de las cuentas contrato o denominación que haga sus veces en la facturación de la persona prestadora de donde se haya originado el pago por cobros no autorizados;
- b) Momento en el que se presentó el cobro no autorizado y el consecuente pago sin justa causa;
- c) Cuál es el origen del cobro no autorizado. Si la devolución tiene origen en la incorrecta aplicación de la respectiva metodología tarifaria, deberá identificar el (los) componente (s) que origina (n) el cobro no autorizado y proceder a corregirlo (s);
- d) Periodo durante el cual se hizo o ha hecho el cobro no autorizado;
- e) El monto de capital a devolver;
- f) El monto de los intereses adeudados;
- g) Identificación y discriminación del pago realizado por el propietario (s), usuario (s) o suscriptor (es) de cada cuenta contrato o denominación análoga;
- h) Los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar, durante el tiempo en que ocurrió el cobro no autorizado.

Hoja 6 de la Resolución 647 de 2013 ***“Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la Resolución CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones”, se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.***

Es obligación de las personas prestadoras mantener actualizado su catastro de usuarios y conservar la información histórica de la facturación de los servicios públicos a su cargo, así como de los pagos recibidos, por lo tanto no podrá solicitar la anterior información, ni ninguna otra adicional a los beneficiarios de la devolución.

La identificación de errores en la determinación de las tarifas, no causará la suspensión de la facturación del servicio público correspondiente.

II. Plazo de presentación de la petición de devolución individual o por vía general

Si se trata de una reclamación de carácter individual, el plazo máximo de su presentación será de cinco (5) meses conforme a lo establecido en el inciso tercero del Artículo 154 de la Ley 142 de 1994 o las normas que la modifiquen, sustituyan o aclaren.

Si se trata de una petición en interés general o denuncia de una devolución por vía general, podrá presentarse hasta el término de la prescripción extintiva de las obligaciones de acuerdo con la normatividad vigente.

III. Periodo para realizar la devolución por cobros no autorizados.

Cuando se trate de una petición de carácter individual, la devolución deberá hacerse en el siguiente periodo de facturación una vez quede en firme la decisión que la reconozca. En el evento en que el monto a devolver sea superior al que debiera cobrarse en la siguiente factura, la persona prestadora abonará el remanente en la próxima factura y así sucesivamente hasta cubrir la totalidad de dicho monto.

Para efectos de determinar el periodo durante el cual se hará la devolución por vía general, se tendrá en cuenta una de las siguientes alternativas:

- a) Si la persona prestadora aún presta el servicio en el (los) municipio(s) en donde hizo el cobro no autorizado, efectuará la devolución de acuerdo con un cronograma que remitirá previamente para los fines pertinentes a la entidad de vigilancia y control. El plazo máximo de ejecución de la devolución no podrá ser mayor a la mitad del período durante el cual se presentó el cobro no autorizado, salvo que la persona prestadora acredite ante la entidad de vigilancia y control que requiere de un plazo mayor para no afectar su viabilidad financiera. La acreditación debe contener una justificación financiera del mayor plazo y allegar los documentos de orden financiero en que se fundamenta, sin perjuicio que la entidad de vigilancia y control le solicite información adicional que requiera para adoptar su decisión.

Igual plazo será aplicable, cuando la devolución tenga origen en una orden de la entidad de vigilancia y control.

En todo caso, la persona prestadora puede optar porque la totalidad del monto a devolver sea entregado a los beneficiarios en un tiempo menor al señalado.

Si el plazo para hacer la devolución por vía general a que se refiere el primer inciso del presente literal, fuere mayor al plazo de duración del contrato de concesión o cualquier otra modalidad contractual a través del cual la persona prestadora opera los servicios en un Municipio o Región, el plazo para la devolución no podrá ser mayor al plazo de dicho contrato.

- b) Cuando un usuario vaya a desvincularse de la persona prestadora, por terminación del contrato de servicios públicos y existiere un saldo pendiente en su favor por efectos de una devolución por cobros no autorizados, ambas partes acordaran la forma del pago de dicho saldo.
- c) Si ordenada la devolución por vía general o evidenciada por petición de parte o de oficio por la persona prestadora, pero ésta ya no opera en el (los) municipio(s) en donde hizo el cobro no autorizado, la devolución por vía general se hará a través de cualquier mecanismo que garantice la devolución efectiva de los cobros no autorizados a los beneficiarios durante el plazo previsto en el literal a), tal como una fiducia a su costa, o a través de la facturación de otro(s) prestador(es) de dicho(s) municipio(s) con quien se suscriba un acuerdo o convenio financiero previo que

Hoja 7 de la Resolución 647 de 2013 **“Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la Resolución CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones”, se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”**.

contenga los parámetros de la devolución. Este convenio o acuerdo deberá ser remitido al inicio de la devolución sin perjuicio de las revisiones que sobre el particular adelante la entidad de vigilancia y control para los fines pertinentes, lo que no implica la suspensión de la devolución.

Si medió una cesión del contrato de servicios públicos y existe un pacto entre el prestador saliente y el prestador entrante, se estará a lo pactado en dicha cesión en torno a la devolución por vía general, pero dentro de los límites previstos en el presente artículo. En ausencia de pacto, se aplicarán las reglas previstas en este artículo.

- d) En todo caso, la persona prestadora puede optar porque la devolución del monto a devolver sea pura y simple mediante giro directo e inmediato una vez detectado el cobro no autorizado, a cada beneficiario, siempre que con ello no se ponga en riesgo su viabilidad financiera, caso en el cual solo se aplicarán las reglas previstas en los literales anteriores según sea el caso.

Parágrafo 1º. En ningún caso, podrá haber compensaciones o cruces tarifarios entre mayores y menores valores entre componentes de costos, cargos o entre servicios, cobrados en la factura.

Sin perjuicio de lo anterior, en cualquiera de las alternativas señaladas, la persona prestadora podrá hacer compensación con los beneficiarios de la devolución, cuando éstos tengan deudas pendientes de pago con aquella, pero hasta el monto de dichas deudas. Sobre el saldo no compensado, se sigue lo previsto en el cronograma de devoluciones.

Parágrafo 2º. Cuando producida la terminación de los contratos de servicios públicos, no haya cesión de éstos con el prestador entrante y exista una devolución pendiente por cobros no autorizados, la persona prestadora saliente deberá hacer la devolución de acuerdo con lo previsto en el literal b) del numeral III del presente artículo.”

ARTÍCULO 3.- MODIFIQUESE EL ARTÍCULO 3 DE LA RESOLUCIÓN CRA 294 DE 2004, el cual quedará así:

“Artículo 3º.- Tasa de interés y forma de cálculo. Para efectos del cálculo del monto a devolver en el caso de cobros no autorizados, la persona prestadora deberá reconocer al beneficiario de la devolución sobre el capital adeudado, independientemente de si se trata de usuarios o suscriptores residenciales o no residenciales, un interés corriente calculado desde la fecha en que el usuario o suscriptor efectuó el pago del cobro no autorizado, hasta el momento en que de acuerdo con el artículo anterior, el prestador efectúe el abono a la factura o el pago.

Los intereses corrientes se causarán a una tasa mensual igual al promedio de las tasas activas del mercado que se encuentren vigentes para el respectivo mes en que se reconocen los intereses. El promedio de las tasas activas del mercado corresponde al interés bancario corriente efectivo anual, para la modalidad de crédito de consumo y ordinario, certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia o quien haga sus veces.

Sobre el saldo en mora, la persona prestadora pagará a los beneficiarios de la devolución, el interés moratorio previsto en el artículo 884 del Código de Comercio, desde el momento en que incumpla con el plazo de la devolución fijado por la entidad de vigilancia y control o el que resulte de aplicar lo previsto en el literal a) del numeral III del Artículo 2 de la presente resolución.

Para los fines del cálculo de los intereses corrientes o moratorios a cargo de la persona prestadora según sea el caso, se aplicará el interés simple.”

ARTÍCULO 4.- MODIFIQUESE EL ARTÍCULO 4 DE LA RESOLUCIÓN CRA 294 DE 2004, el cual quedará así:

“Artículo 4º.- Órdenes y sanciones administrativas por devoluciones de los cobros no autorizados. Las órdenes administrativas de devolución por cobros no autorizados proceden sin perjuicio de las sanciones administrativas y de las demás actuaciones que adelante la entidad de vigilancia y control en el marco de sus competencias. Para ello, se le deberá garantizar el debido proceso a la persona prestadora a efectos de que tenga la oportunidad de ejercer el derecho a la

Hoja 8 de la Resolución 647 de 2013 **“Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la Resolución CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones”, se da cumplimiento a lo previsto por el artículo 9 del Decreto 2696 de 2004, y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”**.

defensa y contradicción previo a la expedición de la orden administrativa por parte de dicha Entidad.

Sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, no se impondrá orden de devolución, cuando previamente a la actuación administrativa o durante la misma, la persona prestadora haya corregido de oficio el error cometido y efectuado las devoluciones a sus beneficiarios.

Para estos efectos, la persona prestadora deberá remitir a la entidad de vigilancia y control un informe detallado con los soportes financieros que acrediten lo cobrado y devuelto a los beneficiarios de la devolución”.

ARTÍCULO 5.- Vigencia y derogatorias. Esta resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, deroga las disposiciones que le sean contrarias y modifica la Resolución CRA 294 de 2004.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los XX días del mes de XX de 2013.

IVÁN MUSTAFÁ DURÁN
Presidente

SILVIA JULIANA YEPES SERRANO
Directora Ejecutiva

ARTÍCULO SEGUNDO. INICIAR el proceso de discusión directa con los usuarios, prestadores, gremios y demás agentes del sector e interesados. Para el efecto, establézcase un término de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial, para recibir las observaciones, reparos o sugerencias.

ARTÍCULO TERCERO. La Directora Ejecutiva invita a los prestadores, suscriptores y/o usuarios, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y a todos los interesados en general para que remitan observaciones reparos o sugerencias a la propuesta consagrada en el artículo primero de la presente Resolución, así como al documento de trabajo que también se hará público en la página web www.cra.gov.co.

ARTÍCULO CUARTO. Las observaciones, reparos o sugerencias, se recibirán en las instalaciones de la CRA, ubicada en la Carrera 12 No 97-80, Piso 2º, Edificio 97 Punto Empresarial, de Bogotá D.C., teléfono 487 38 20, en la línea nacional gratuita 01 8000 517 565, en el correo electrónico participacion@cra.gov.co o en el fax 489 76 50. La Oficina Asesora Jurídica de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en cabeza de su Jefe, recibirá las observaciones, reparos o sugerencias y atenderán las solicitudes de información sobre el proyecto.

ARTÍCULO QUINTO. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los seis (6) días del mes de Agosto de 2013.

IVÁN MUSTAFÁ DURÁN
Presidente

SILVIA JULIANA YEPES SERRANO
Directora Ejecutiva