

Análisis de la propuesta: “Por la cual se subroga el Título 2 de la Parte 1 del Libro 2 y Parte 2 del Libro 6 de la Resolución CRA 943 de 2021, relacionado con la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, y se dictan otras disposiciones.

Observaciones a las Metas Estándares.

Contenido

1. Introducción	2
2. Observaciones.....	3
3. Conclusiones y Recomendaciones.....	15

1. INTRODUCCIÓN

La Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO, en el marco del proceso de participación ciudadana adelantado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, presenta observaciones al Proyecto de Resolución “Por la cual se establece el nuevo marco tarifario aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado que atienden más de 5.000 suscriptores”.

El presente documento tiene como propósito aportar una visión técnica, crítica y propositiva al proceso regulatorio, contribuyendo al fortalecimiento del marco metodológico tarifario bajo los principios de eficiencia económica, suficiencia financiera, neutralidad, simplicidad y estabilidad normativa, consagrados en la Ley 142 de 1994.

Es así como se compilan las observaciones, comentarios y propuestas formuladas en el marco del proceso de participación ciudadana frente al proyecto de resolución de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), específicamente en lo relacionado con la definición de indicadores, metas y estándares, así como con los descuentos e incentivos derivados de su aplicación propuestos por el regulador.

El Documento de Trabajo, plantea desarrollos en esta materia que ameritan ser discutidos, entre los cuales se destacan:

- Determinación de metas por APS
- Línea base y proyección de indicadores
- Actualización anual de metas
- Gradualidades para el logro del estándar
- Desafíos técnicos específicos del Nivel de Satisfacción del Usuario
- Incentivos y Descuentos

Las observaciones buscan asegurar una aplicación técnica, equilibrada y jurídicamente sólida del marco tarifario, de manera que se preserve la estabilidad regulatoria y la sostenibilidad del servicio público.

2. OBSERVACIONES

El proyecto regulatorio establece que todas las personas prestadoras deberán formular metas anuales orientadas a alcanzar los estándares de prestación definidos, teniendo en cuenta las gradualidades por segmento y las condiciones especiales que correspondan. Estas metas constituyen un eje estructural de la metodología, en tanto articulan la planeación de los prestadores con la exigencia de garantizar niveles mínimos de calidad, cobertura, eficiencia y sostenibilidad.

En primer lugar, se señala que las metas deben establecerse para cada Área de Prestación del Servicio (APS), salvo en situaciones específicas: cuando el prestador atienda un Esquema Diferencial Rural (EDR), un Esquema Diferencial Urbano (EDU) o una zona rural con sistema no integrado, en cuyo caso se permite la fijación de metas diferenciadas por zona o esquema de prestación. Estas metas deberán estar en consonancia con los respectivos planes de gestión (Plan de Gestión en el caso de EDR, PGED para EDU) y, si el prestador ofrece de manera conjunta acueducto y alcantarillado, deberán establecerse de forma diferenciada para ambos servicios. Este diseño normativo introduce un elemento de flexibilidad, aunque plantea el reto de lograr consistencia y trazabilidad en la planeación de múltiples escenarios de prestación.

El marco regulatorio establece además que las metas deberán proyectarse a un horizonte de diez (10) años, equivalente al año tarifario diez. Dichas metas podrán actualizarse anualmente, siempre que se mantenga el cumplimiento de los estándares definidos. Si al finalizar ese periodo la CRA no ha expedido un nuevo marco tarifario o no ha modificado los estándares, los prestadores estarán obligados a diseñar un nuevo plan decenal que permita mantener o mejorar los niveles regulatorios alcanzados. Esta previsión asegura continuidad en los compromisos de calidad, pero también implica para los prestadores la necesidad de mantener una planeación de largo plazo y una capacidad de actualización constante de su información.

En lo relativo a la cobertura de acueducto y alcantarillado, el regulador establece criterios específicos. La persona prestadora deberá proyectar, hasta el año tarifario diez, variables como: suscriptores con servicio facturado, viviendas no facturadas, viviendas sin servicio y suscriptores provisionales atendidos bajo esquemas diferenciales. Para la proyección de viviendas sin servicio, se podrán considerar instrumentos de planeación como proyectos de Vivienda de Interés Social (VIS), Vivienda de Interés Prioritario (VIP), vivienda no VIS, así como los planes de ordenamiento territorial y de desarrollo municipal.

Para suscriptores residenciales se podrán utilizar estimaciones de crecimiento poblacional y estudios de migración; mientras que para los no residenciales se permite incorporar variables económicas como el crecimiento del PIB

departamental, censos económicos y proyecciones de agremiaciones o cámaras de comercio. En este punto, la norma vincula de manera explícita la planeación tarifaria con las políticas urbanísticas y de vivienda, reforzando el vínculo entre expansión de servicios y desarrollo territorial.

En relación con el indicador DACAL, la regulación exige que los prestadores proyecten, igualmente a diez años, el número de suscriptores de alcantarillado que cuenten con fuentes alternas de abastecimiento, así como el número de suscriptores de acueducto que disponen de soluciones particulares de vertimiento, siempre que estas cumplan con los criterios ambientales definidos por las autoridades competentes. El tratamiento propuesto con el mantenimiento de este estándar desconoce las dificultades prácticas que enfrentan las personas prestadoras para cerrar dicha brecha, la cual es creciente en términos marginales y por ende implica un incumplimiento casi que insalvable del estándar en la mayoría de los casos.

Respecto a la eficiencia energética, la propuesta enfatiza que las metas deberán sustentarse en diagnósticos o auditorías energéticas y estar plasmadas en los Planes de Gestión Eficiente de Energía (PGEE). Estos planes deberán identificar medidas operacionales, de mantenimiento y reconversión tecnológica, alineadas con las recomendaciones técnicas de las auditorías. Además, las metas deberán armonizarse con las metas indicativas nacionales de eficiencia energética establecidas en la Resolución 40156 de 2022 del Ministerio de Minas y Energía (PROURE) y respetar los parámetros mínimos de bombeo fijados por la CRA. Este enfoque prioriza las acciones en esta materia en busca de una visión de sostenibilidad ambiental y de eficiencia de costos operativos en la metodología tarifaria; no obstante, se debe plantear la necesidad de que los prestadores fortalezcan sus capacidades técnicas en materia de gestión energética para lograr transformaciones reales y se espera que el regulador sea consciente de dicha necesidad.

Un objetivo claro de la propuesta es la articulación de las metas con la planeación e instrumentos tarifarios. Las metas deberán ser consistentes con el Plan de Inversiones (PI) y podrán integrarse como parte del Plan Integral de Prestación (PIP). El objetivo del regulador es que las metas reflejen su carácter integral con la tarifa, las cuales deberán ser reportadas a la SSPD en formatos oficiales (que aún no se conocen) y formarán parte del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

En este contexto, la CRA persigue que las metas trasciendan el ejercicio de planeación interna y sean compromisos regulados, sujetos al seguimiento y control por parte de la autoridad. Sin embargo, si los incentivos en la selección y definición de los estándares no se acompasa con la realidad operativa de las personas prestadoras, este objetivo puede convertirse en un lastre para la provisión de servicios bajo los criterios tarifarios.

Finalmente, la norma define un plazo concreto para la definición de las metas: entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2027, correspondiente al inicio del segundo año tarifario. Esto implica que, tras la entrada en vigor del marco tarifario en julio de 2026, los prestadores tendrán menos de un año para preparar, validar y formalizar sus metas regulatorias, lo cual genera dudas en dos sentidos: en primer lugar se considera un tiempo insuficiente, pero además no es claro cómo las metas podrían definirse después de la entrada en aplicación de la propuesta, lo cual constituiría un limbo en ese primer momento de aplicación.

En conclusión, el diseño propuesto busca combinar una planeación de largo plazo (diez años) con revisiones anuales, integrando criterios de cobertura, eficiencia energética, calidad del servicio y sostenibilidad financiera. Sin embargo, la complejidad de las exigencias —particularmente en la articulación con planes territoriales, la incorporación de variables externas y la necesidad de diagnósticos técnicos especializados— puede generar cargas significativas para los prestadores, especialmente en aquellos con menor capacidad institucional. La regulación apunta a elevar los estándares del sector, pero su éxito podría verse minado en gran medida si no se reconoce la capacidad real de los operadores para disponer de información robusta, ejecutar planes de inversión consistentes y adaptarse a los requerimientos de reporte y seguimiento impuestos por la CRA y la SSPD.

Bajo este contexto, a continuación, se presentan las observaciones y solicitudes específicas para ser consideradas por el regulador:

Observación 1: Esquema general y número de indicadores

El proyecto regulatorio establece que todas las personas prestadoras deberán formular metas anuales orientadas a alcanzar los estándares de prestación definidos, teniendo en cuenta las gradualidades por segmento y las condiciones especiales que correspondan. Estas metas constituyen un eje estructural de la metodología, en tanto articulan la planeación de los prestadores con la exigencia de garantizar niveles mínimos de calidad, cobertura, eficiencia y sostenibilidad. En general se tiene que la CRA define 16 indicadores con sus respectivos estándares, y 10 indicadores de buenas prácticas, los cuales deben ser monitoreados y vigilados para garantizar su cumplimiento.

Solicitudes a la CRA:

- Priorizar un número menor de indicadores, revisando además la pertinencia de aquellos que en lugar de estándar conllevan a una buena práctica, pues los mismos tienen efectos marginales y métricas poco claras. Lo anterior

facilita enfocar y controlar acciones y proyectos, y por esa vía promueve la obtención de mejores resultados.

Observación 2: Segmentación y modelo de eficiencia

La propuesta señala que las metas deben establecerse por Área de Prestación del Servicio (APS), salvo en situaciones específicas y, si el prestador ofrece de manera conjunta acueducto y alcantarillado, deberán establecerse de forma diferenciada para ambos servicios. Este enfoque entra en tensión con la estructura de cálculo de los costos de referencia, los cuales continúan estimándose de forma agregada y unificada para el conjunto de las APS de una misma empresa prestadora.

Esta asimetría metodológica introduce una inconsistencia estructural que puede comprometer la transparencia y aplicabilidad del esquema de incentivos. En efecto, mientras la verificación del cumplimiento de metas se realiza de manera desagregada por APS, los mecanismos de reconocimiento y ajuste tarifario se determinan con base en costos promedios consolidados. Esta dualidad genera incertidumbre sobre el ámbito de aplicación de los incentivos, en especial para las empresas que operan en múltiples APS con condiciones heterogéneas.

Solicitudes a la CRA:

- Posibilitar que las metas se determinen de manera unificada y precisar el alcance de la aplicación de los descuentos asociados al incumplimiento de estas, particularmente en el caso de prestadores con múltiples APS, indicando expresamente:
 - Si el descuento se aplicará exclusivamente al APS en el cual se verifique el incumplimiento de las metas establecidas, o
 - Si, por el contrario, se extenderá al conjunto de todas las APS atendidas por el mismo prestador.

Observación 3: Línea base y proyección de indicadores

Un aspecto central es que las metas no podrán ser inferiores al valor de los indicadores en el año de la línea base, ni tampoco inferiores al valor real del último año en caso de ajustes. En este contexto, el proyecto establece años base diferenciados por indicador (2025 para algunos y 2026 para otros), lo cual genera confusión respecto al momento exacto en que deben iniciarse las proyecciones y verificaciones.

Solicitudes a la CRA:

- Aclarar las señales contradictorias del proyecto y establecer un mismo año base para los indicadores que finalmente se prioricen.

Observación 4: Actualización anual de metas

La propuesta establece que las metas deberán proyectarse a un horizonte de diez (10) años. Dichas metas podrán actualizarse anualmente, siempre que se mantenga el cumplimiento de los estándares definidos.

Condicionar la actualización de metas al cumplimiento efectivo de los estándares vigentes podría generar una restricción técnica y operativa significativa. En la práctica, los prestadores que enfrentan mayores rezagos en el cumplimiento serían precisamente quienes tendrían más limitaciones para revisar o ajustar sus metas, perpetuando brechas de desempeño y reduciendo la efectividad del esquema como instrumento de mejora continua. Este enfoque resultaría contrario al principio de progresividad regulatoria, que busca incentivar avances sostenidos más que sancionar las condiciones de partida.

Solicitudes a la CRA:

- Que la actualización de metas sea posible en todos los casos, siempre que se preserve la gradualidad del estándar y se respete la coherencia con los periodos de referencia definidos por la CRA, independientemente del cumplimiento puntual en el momento de la revisión.

Observación 5: Gradualidad para el logro de estándares

La regulación propuesta por la CRA establece plazos excesivamente cortos para el cumplimiento de varios estándares, incluso desde el primer año de aplicación, lo que resulta desalineado con los tiempos reales de implementación y maduración de las mejoras operativas. Un ejemplo de esto se presenta en la Tabla 1, específicamente con los indicadores de continuidad y cobertura para el segmento 1.

Tabla 1. Ejemplo de gradualidades muy exigentes

Estándar	Exigencia propuesta	Observación
Continuidad	24 horas/día desde el inicio	Inviabile para los prestadores del servicio público domiciliario de acueducto. El indicador no considera las suspensiones programadas, y bajo ese criterio, no es posible alcanzar una

		continuidad del 100% operativo en la entrega de agua a los usuarios.
Cobertura	100% desde el inicio	Ignora solicitudes nuevas, urbanizaciones en trámite y obras inconclusas

Fuente: CRA

Este enfoque desconoce que el logro de niveles superiores de desempeño no depende exclusivamente de la gestión inmediata del prestador, sino de la ejecución de proyectos de inversión, adquisición de equipamiento, fortalecimiento institucional y procesos de planeación que requieren horizontes temporales más amplios.

Adicional a lo anterior, las metas propuestas no se articulan con las metas establecidas en la Resolución 688 y que debería ser por lo menos el punto de partida para este NMT.

Tabla 2. Comparación estándares propuestos vs marco tarifario vigente

Factor DHAS (NMT)	Código NMT (IDH/IRD)	Meta / Estándar	Entidad / Política que impulsa o soporta	Meta NMT (por segmento)	Meta CRA 688/2014 (Art. 9, por segmento)
DHAS – Accesibilidad física	IDH1 (Acu.) / IDH7 (Alc.)	Cobertura (AA)	MVCT (Política de Cobertura Urbana y Rural), CONPES 3810 – Agua Potable, ODS 6	Seg. 1–4: 100% (sin gradualidad por segmento).	Seg. 1: 100% de la diferencia en 5 años (según POIR). Seg. 2: 70% de la diferencia en 5 años y 100% de la diferencia en el año 7 (según POIR).
DHAS – Calidad	IDH4	Calidad del agua potable	INS (control sanitario), MinSalud, MVCT (RAS), ODS 6.1	IRCAP = 1 (cumplimiento inmediato; sin gradualidad).	Acueducto: IRCA ≤ 5%, 100% de cumplimiento inmediato. Alcantarillado: cumplimiento del PSMV (100% de las obras a cargo del prestador) en 5 años (según POIR).
DHAS – Acceso a la información y participación	IDH5 (Acu.) / IDH11 (Alc.)	NSU (Nivel de Satisfacción del Usuario)	SSPD (SUI – Ley 142/94 (derechos de usuarios)	NSU ≥ 4/5 (encuesta); gradualidad por segmento.	Reclamos comerciales resueltos a favor del usuario: ≤ 4 por 1.000 suscriptores/año o ≤ 2 por

Factor DHAS (NMT)	Código NMT (IDH/IRD)	Meta / Estándar	Entidad / Política que impulsa o soporta	Meta NMT (por segmento)	Meta CRA 688/2014 (Art. 9, por segmento)
					semestre. Meta en 5 años.
DHAS – Disponibilidad	IDH2	Continuidad	CRA (NMTAA, estándares de servicio), SSPD (vigilancia), PND 2022–2026	Estándar: 24 h/día. Seg. 2: 24 h al año 3. Seg. 3: ≥23,1 h al año 5. Seg. 4: ≥18,1 h al año 5. Condiciones especiales: metas diferenciadas por APS	Estándar: ≥ 98,36%. Seg. 1: 100% de la diferencia en 5 años (según POIR). Seg. 2: 70% de la diferencia en 5 años y 100% de la diferencia en el año 7 (según POIR).
DHAS – Accesibilidad física	IDH8	DACAL (alcantarillado)	MinAmbiente (Decreto 155/2021, vertimientos), CAR/ANLA (seguimiento), PSMV	DACAL = 0 (reducir 100% la diferencia; sin gradualidad).	Reducir 100% la diferencia acueducto–alcantarillado en 7 años (según POIR y plan de incorporación).
Retos del desarrollo – Adaptación y economía circular	IRD1 (IPUF) / IRD2 (Plan)	Reducción de pérdidas	CRA (estándar NMTAA), MVCT (Programa Agua No Contabilizada), PND – Línea de eficiencia	IPUF ≤ 4 m³/suscriptor/mes; gradualidad por segmento hasta alcanzar el estándar.	IPUF estándar: ≤ 6 ³/suscriptor/mes. Meta de reducción: 50% de la diferencia al año 5 y 75% al año 10. Caso NEP: 100% al año 5 y mantenerlo.

Fuente: CRA

Por otra parte, se definen estándares cuyos valores están asociados a metas país y que no necesariamente son de exclusivo cumplimiento del accionar de la persona prestadora como son:

Tabla 3. Estándares con vinculación de carácter nacional.

Factor DHAS (NMT)	Código NMT (IDH/IRD)	Meta / Estándar	Entidad / Política que impulsa o soporta	Meta NMT (por segmento)	Meta CRA 688/2014 (Art. 9, por segmento)	Régimen NMT (descuento o incentivo)
DHAS – Calidad (saneamiento)	IDH9	Cobertura de tratamiento (68% al 2030)	PND 2022–2026, ODS 6.3, MinAmbiente (CONPES de saneamiento), Política Nacional de Agua y Saneamiento	≥ 68% a 2030 (meta uniforme; sin segmentación).	No fija porcentaje de cobertura de tratamiento. Exige cumplimiento del PSMV: 100% de las obras a cargo del prestador en 5 años (según POIR).	Incentivo Tarifario.
Retos del desarrollo – Economía circular	IRD5	Reúso de agua	MinAmbiente (Decreto 1076/2015), MVCT (RAS), ODS 12 y 6	Plan/implementación de reúso (uniforme; sin gradualidad).	No aplica como meta explícita en la 688/2014.	Incentivo Tarifario y Reputacional.

Para el caso de tratamiento de las aguas residuales, el Conpes 4004 de 2020 de *Economía circular en la gestión de los servicios de agua potable y manejo de aguas residuales*, define que para el incremento en el tratamiento de las aguas residuales el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en el año 2021 estructurará y publicará el PMAR 2020-2050 y a su vez en conjunto con el DNP a más tardar en el año 2025, apoyará el proceso de estructuración de los proyectos para saneamiento de vertimientos definidos en el PMAR, en 5 municipios priorizados, para contribuir al incremento del tratamiento de aguas residuales.

Es a partir de la formulación del PMAR 2020-2050 que se establece una meta del 68.6% del agua residual urbana tratada a 2030 sujeta al desarrollo de una serie de proyectos y acciones interinstitucionales en asistencia técnica y financiación. Por lo tanto, extrapolar esta meta a todos los prestadores no es adecuado y si la intencionalidad regulatoria es que desde la gestión de los prestadores se aporte a la misma, debería de considerarse su valor.

En la práctica, imponer metas inmediatas puede generar distorsiones, al forzar a las empresas a priorizar acciones reactivas o de corto plazo —como intervenciones operativas transitorias o aumentos de gasto no sostenibles— en lugar de estrategias estructurales que consoliden mejoras permanentes.

Además, esta exigencia afecta la programación de inversiones, así como la capacidad de las entidades territoriales para cofinanciar proyectos vinculados al cumplimiento de dichos estándares.

Solicitudes a la CRA:

- Adoptar de un enfoque gradual y realista en la definición de los plazos de cumplimiento, que reconozca los tiempos técnicos, financieros y administrativos asociados a la ejecución de obras y a la consolidación de capacidades operativas, asegurando que el esquema de estándares funcione como un instrumento de mejora progresiva y sostenible, y no como una barrera para la estabilidad y el desempeño del sector.

Observación 6: Desafíos de la propuesta para medir el Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)

El indicador de satisfacción del usuario propuesto, basado en encuestas trimestrales, presenta riesgos significativos de subjetividad, sesgo e ineficiencia operativa, que podrían comprometer su validez como parámetro para la aplicación de descuentos o incentivos tarifarios.

Su carácter eminentemente perceptual introduce un alto grado de subjetividad, dado que las respuestas pueden verse influenciadas por coyunturas externas o situaciones ajenas a la gestión del prestador. Así mismo, la metodología podría generar incentivos perversos, en la medida en que los usuarios, al conocer que los resultados del indicador inciden en descuentos tarifarios, podrían emitir valoraciones negativas con el propósito de obtener reducciones en la tarifa, afectando la neutralidad del instrumento y debilitando su función como medida de satisfacción genuina.

Asimismo, la frecuencia trimestral y los tamaños muestrales exigidos implican costos elevados y una carga operativa considerable para las empresas, especialmente para aquellas con múltiples APS o dispersión geográfica. Esto podría desviar recursos que deberían destinarse a actividades directamente relacionadas con la mejora de la calidad del servicio.

Solicitudes a la CRA

- Eliminar el NSU como estándar obligatorio, explorando alternativas metodológicas más objetivas, tales como mecanismos basados en trazabilidad de reclamaciones, tiempos de respuesta o resultados de auditorías técnicas, que reflejen de forma más directa el desempeño operativo y la percepción sostenida de los usuarios.

Observación 7: Desafíos del Plan de Sostenibilidad Hídrica (PSH)

El Plan de Sostenibilidad Hídrica (PSH) propuesto por la regulación demanda un nivel avanzado de capacidades técnicas, financieras e institucionales, cuya implementación puede resultar particularmente desafiante para los prestadores.

Este plan busca que los prestadores planeen y prevean las condiciones de oferta y demanda hídrica, identifiquen los riesgos asociados a la prestación y definan las inversiones y acciones necesarias para garantizar la disponibilidad del recurso en el largo plazo. El PSH comprende etapas de diagnóstico, modelaciones hidrológicas, definición de objetivos, priorización de intervenciones y fuentes de financiación, así como la articulación con autoridades ambientales, entes territoriales y comunidades en el marco de los instrumentos de planeación ambiental y territorial.

Sin embargo, al incorporar el IRD4 y el Plan de Sostenibilidad Hídrica –PSH– dentro del marco tarifario, no resulta claro con fundamento en qué competencias la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) introduce nuevas exigencias y obligaciones de naturaleza ambiental, relacionadas con la protección, conservación y restauración de las fuentes hídricas, la gestión del riesgo y la articulación con las autoridades ambientales.

Tales materias pertenecen al ámbito propio del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS) y de las autoridades ambientales regionales, conforme a la Ley 99 de 1993, que asigna a dichas entidades la formulación y ejecución de la política ambiental, la regulación sobre el manejo del recurso hídrico y la vigilancia de su cumplimiento. En este sentido, la CRA estaría ejerciendo funciones que exceden su competencia regulatoria en materia tarifaria, al incluir instrumentos y obligaciones de gestión ambiental que corresponden exclusivamente al Sistema Nacional Ambiental (SINA).

Solicitudes a la CRA

- Justificar y explicar con fundamento en qué competencias incorpora, dentro del proyecto de resolución, las obligaciones ambientales derivadas del indicador IRD4 y del Plan de Sostenibilidad Hídrica –PSH–, precisando el alcance jurídico y técnico de dichas disposiciones frente a las competencias que la Ley 142 de 1994 le confiere en materia tarifaria y a las que la Ley 99 de 1993 asigna a las autoridades ambiental.
- Establecer alcances, tiempos y fases de implementación realistas, acordes con las capacidades técnicas, financieras y administrativas de los prestadores, así como esquemas de apoyo y acompañamiento diferenciados según el tamaño, nivel de complejidad y grado de madurez institucional de cada entidad. Este enfoque permitiría garantizar una adopción progresiva y sostenible del PSH, asegurando su efectividad sin comprometer la continuidad ni la estabilidad operativa de los prestadores.

- Mantener las definiciones y exigencias del PSH dentro del ámbito de sus competencias regulatorias, evitando incorporar obligaciones o funciones a los prestadores que correspondan a otras autoridades sectoriales o ambientales. En particular, la regulación debería focalizarse en los aspectos directamente vinculados con la prestación eficiente, segura y continua de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en concordancia con el objeto y responsabilidades de las personas prestadoras definidos por la Ley 142 de 1994.
- Coordinar con las entidades competentes en materia de gestión del recurso hídrico y planificación ambiental, a fin de garantizar la coherencia normativa y la no duplicidad de obligaciones, asegurando que el PSH se convierta en una herramienta complementaria de gestión operativa de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Observación 8: Aproximación a incentivos y descuentos

El esquema de incentivos y descuentos propuesto establece porcentajes uniformes de aplicación (1,67% para incentivos y 2,18% para descuentos), sin considerar la relevancia técnica, económica o ambiental de los distintos estándares evaluados.

Este enfoque homogéneo desconoce que cada indicador tiene un peso diferencial en la eficiencia, calidad y sostenibilidad del servicio, por lo que su cumplimiento o incumplimiento no genera impactos equivalentes sobre los costos, los ingresos o la percepción del usuario.

Aplicar un tratamiento uniforme a indicadores de naturaleza y trascendencia diversa reduce la efectividad del esquema de incentivos como instrumento de mejora sectorial y puede distorsionar la neutralidad tarifaria, al otorgar el mismo efecto económico a metas que no guardan proporción en su incidencia sobre la prestación.

En la práctica, esto puede conducir a señales regulatorias débiles o desalineadas, generando incentivos erróneos —por ejemplo, priorizar estándares de fácil cumplimiento sobre aquellos de mayor impacto estructural— y afectando la eficiencia inter temporal del marco tarifario.

Solicitudes a la CRA

- Revisar y ajustar el balance entre los porcentajes de incentivos y descuentos, incorporando ponderaciones diferenciadas según la importancia relativa de cada estándar, su vinculación con la calidad y continuidad del servicio, y su impacto en la sostenibilidad financiera y ambiental de los prestadores.

- **Diferenciación de incentivos por impacto sectorial:** Se solicita establecer incentivos diferenciados según la incidencia de cada estándar sobre la calidad, continuidad y sostenibilidad del servicio, reconociendo que los efectos técnicos y económicos de su cumplimiento no son equivalentes. Esta diferenciación permitiría alinear las señales regulatorias con los objetivos de política sectorial, priorizando el cumplimiento de estándares estructurales y de mayor impacto sobre la eficiencia y la satisfacción del usuario.
- **Exclusión del CMICT de los mecanismos de descuento:** Se solicita excluir el componente de Costo Medio de Impuestos, Contribuciones y Tasas (CMICT) de cualquier esquema de descuento o incentivo, en tanto no constituye un costo controlable por el prestador. Incluirlo afectaría la neutralidad tarifaria y trasladaría al prestador la variabilidad de cargas fiscales ajenas a su gestión operativa o eficiencia interna.

Observación 9: Plazo de implementación

La propuesta establece un plazo concreto para la definición de las metas, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2027, correspondiente al inicio del segundo año tarifario. Este esquema implica que, tras la entrada en vigor del nuevo marco tarifario en julio de 2026, las personas prestadoras dispondrían de menos de un año para preparar, validar y formalizar sus metas regulatorias, periodo que resulta operativamente insuficiente para adelantar los procesos técnicos, administrativos y de concertación requeridos.

Adicionalmente, la norma no aclara cómo se gestionarán las metas durante el periodo comprendido entre la entrada en aplicación del marco y su posterior definición formal, lo que generaría un vacío regulatorio temporal o “limbo” en la aplicación de los estándares, afectando la trazabilidad del cumplimiento y la planificación de los incentivos o descuentos asociados.

Solicitudes a la CRA

- Ajustar los plazos y procedimientos de definición de metas, de manera que sean coherentes con el calendario de implementación del nuevo marco tarifario, garantizando transición ordenada, certidumbre regulatoria y viabilidad operativa para los prestadores.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

El análisis realizado evidencia que la propuesta regulatoria introduce avances importantes en la definición de metas y estándares como instrumentos de mejora del desempeño sectorial. Sin embargo, persisten aspectos metodológicos, operativos y jurídicos que requieren ser ajustados para garantizar la coherencia del modelo, la viabilidad de su implementación y el respeto por los principios de eficiencia económica, suficiencia financiera, neutralidad y estabilidad normativa consagrados en la Ley 142 de 1994.

En particular, las observaciones presentadas resaltan:

- La necesidad de revisar la estructura y número de indicadores, priorizando aquellos de mayor relevancia técnica y evitando la incorporación de métricas que implican cargas operativas desproporcionadas o efectos marginales sobre la prestación.
- La importancia de resolver las tensiones entre la segmentación por APS y el cálculo agregado de costos, para asegurar transparencia y aplicabilidad en los esquemas de incentivos y descuentos.
- La urgencia de unificar los años base de los indicadores y de clarificar las condiciones para su actualización anual, respetando los principios de gradualidad y progresividad regulatoria.
- La inconveniencia de plazos de cumplimiento excesivamente cortos para estándares estructurales, especialmente en continuidad y cobertura, que desconocen la realidad operativa y financiera de los prestadores.
- Los riesgos asociados al uso del Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) como estándar obligatorio, dadas sus limitaciones metodológicas y la posibilidad de generar incentivos perversos y cargas excesivas.
- La necesidad de definir con mayor precisión el alcance, las responsabilidades y los tiempos de implementación del Plan de Sostenibilidad Hídrica (PSH), garantizando su viabilidad operativa y su adecuada alineación interinstitucional.
- La pertinencia de ajustar el diseño del esquema de incentivos y descuentos, incorporando ponderaciones diferenciadas según la incidencia real de cada

indicador y excluyendo del mismo los componentes no controlables como el CMICT.

- La necesidad de replantear los plazos previstos para la definición inicial de metas, garantizando una transición ordenada y evitando vacíos regulatorios.

En este sentido, se recomienda que la Comisión revise y ajuste los elementos señalados, con el fin de asegurar una regulación clara, aplicable y alineada con los objetivos de sostenibilidad, calidad y eficiencia que orientan el nuevo marco tarifario.