



ABC

Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado aplicable a Grandes Prestadores - NMTGPAA

A. ¿Qué es?

Es la metodología tarifaria que establece la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), mediante la cual los prestadores calculan los costos económicos de referencia, bajo unos criterios de servicio; esta metodología permite, por medio de fórmulas, señales e incentivos, establecer la tarifa que se cobra por los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Sustituye el modelo adoptado con la Resolución CRA 688 de 2014 y responde a los cambios que ha experimentado el país en la última década en materia ambiental, urbana, económica y social.

Es una nueva metodología que establece, entre otras cosas, reglas claras para garantizar tarifas justas para los usuarios y representa un paso significativo en el fortalecimiento de un esquema tarifario caracterizado por la equidad, la transparencia, la eficiencia y la sostenibilidad. Dicho avance se orienta a asegurar condiciones, que favorezcan el acceso equitativo y la adecuada calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios esenciales. La CRA expide la resolución del NMTGPAA después de cinco años de evaluación técnica rigurosa y un proceso amplio y estructurado de revisión pública, al cual fueron sometidos los estudios técnicos de soporte, el proyecto de resolución y su respectivo documento de trabajo.

La nueva fórmula tarifaria exige que las facturas incluyan información clara sobre los componentes de la tarifa: operación, inversión, administración, impuestos, tasas ambientales y contribuciones regulatorias, permitiendo que los usuarios conozcan exactamente lo que están pagando.

B. ¿A quién aplica?

El nuevo marco tarifario aplica directamente a los grandes prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado del país que al 31 de diciembre de 2024 atendieron a más de 5.000 suscriptores en el área urbana o donde más del 50% de sus suscriptores totales sean urbanos.

De los 2979 prestadores de servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el país, este marco es aplicable a 188 prestadores. Sin embargo, es importante resaltar que impacta directamente a un poco más de 30 millones de colombianos, lo que representa cerca del 60% de la población nacional.



C. ¿Cuándo inicia la aplicación de la nueva metodología tarifaria?

La aplicación del costo económico de referencia **iniciará el 1 de julio de 2026**. Se debe tener en cuenta que, para armonizar los años tarifarios con los años fiscales, el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2026 se considera como un periodo de inicio.

A partir del 1 de enero de 2027 comenzará el conteo de los años tarifarios, por lo tanto, el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2027 corresponderá al año tarifario uno (1), así sucesivamente en los años posteriores hasta la generación de un nuevo marco tarifario.

D. ¿Qué consideraciones se debe tener en cuenta en el periodo de alistamiento comprendido entre la entrada en vigencia del marco tarifario hasta el 30 de junio de 2026?

Los prestadores dispondrán del tiempo comprendido entre la fecha de expedición de la norma y el 30 de junio de 2026 para adelantar los estudios técnicos y las acciones necesarias, que permitan la adecuada implementación del NMTGPAA, cuyo inicio de aplicación será el 1 de julio de 2026. Durante este periodo el prestador deberá:

- ☒ Elaborar el estudio de costos.
- ☒ Definir APS.
- ☒ Clasificarse por segmento.
- ☒ Identificar condiciones especiales.
- ☒ Establecer línea base (información cierre 2026).
- ☒ Formular planes, tales como:
 - Plan de Reducción de Pérdidas (PRP)
 - Plan de Proyección de la Demanda (PPD)
 - Plan de Sostenibilidad Hídrica (PSH)

E. ¿Cómo se garantizan los criterios tarifarios?

La metodología tarifaria constituye el instrumento fundamental para garantizar la eficiencia, transparencia y sostenibilidad en la prestación de los servicios públicos. Su marco de referencia se orienta a establecer el régimen de regulación tarifaria, los criterios para definir el régimen tarifario, la regla de fijación de precios, el esquema tarifario, el análisis de las fallas de mercado y el mecanismo de regulación tarifaria a aplicar.

En suma, con la definición de este marco de referencia se ofrece una visión integral de los elementos, que sustentan la metodología tarifaria, articulando criterios técnicos, económicos y jurídicos para orientar la acción regulatoria y fortalecer la confianza de los usuarios y agentes del sector.



F. ¿En el marco tarifario qué señales protegen al usuario en relación con los costos?

El marco condiciona el reconocimiento de ciertos costos a indicadores de eficiencia operativa, por ejemplo, la reducción de pérdidas de agua. Si el prestador no cumple con las metas establecidas, no puede trasladar los costos a la tarifa, protegiendo al usuario de pagar por ineficiencias.

Busca garantizar que el usuario pague el costo real de la prestación del servicio público, se le reconozca al prestador los costos reales y eficientes y sobre infraestructuras planeadas y puestas en operación.

G. ¿Que señales envía el NMTGPAA en pro de la garantía de la calidad del servicio, la cobertura y la continuidad?

La nueva resolución plantea la aplicación de incentivos positivos y negativos con el fin de reconocer, en un año tarifario, la gestión realizada por el prestador en el año tarifario anterior. En este sentido, la tarifa se podrá incrementar o reducir de acuerdo con los resultados obtenidos en su gestión y el cumplimiento de los estándares e indicadores de la prestación de los servicios.

A partir del análisis de cumplimiento de dichos estándares e indicadores que se realizará de manera anual, se podrá hacer seguimiento permanente del avance logrado por los prestadores para alcanzar los estándares de calidad, cobertura y continuidad de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Es de anotar que el seguimiento, vigilancia y control estará a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

H. ¿Cómo se construyó el nuevo marco tarifario?

La cuarta etapa tarifaria tiene como objetivo mejorar la planeación con esquemas más flexibles, adaptados al cambio climático y alineados con los objetivos de desarrollo sostenible, ODS, su formulación comenzó en 2020 con la publicación del documento *"Bases para la revisión quinquenal de la fórmula tarifaria aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atienden a más de 5.000 suscriptores en el área urbana"*.

Posteriormente, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 11.3 y 11.4 del artículo 2.3.6.3.3.11 del Decreto 1077 de 2015, se publicaron ocho (8) estudios, en los cuales se evaluaron las necesidades regulatorias para la cuarta etapa tarifaria y se analizaron las alternativas para afrontar dichas necesidades, asimismo, se recomendó la mejor alternativa.

Durante los años 2023, 2024 y 2025 la CRA adelantó mesas técnicas sectoriales, talleres regionales, espacios virtuales, audiencias públicas y ejercicios de modelación tarifaria, consolidando una propuesta preliminar. En



julio de 2025, inició el proceso formal de participación ciudadana, que permitió recoger observaciones, ajustar metodologías y fortalecer la propuesta definitiva. En el año 2026, el Gobierno del Cambio le entrega al país el Nuevo Marco Tarifario, culminando un proceso técnico, participativo y transparente de más de cinco años.

I. ¿Cómo fue el proceso de participación ciudadana para su construcción?

En el proceso de construcción participativa del Nuevo Marco Tarifario se registraron 199 radicados con 1.631 consultas (194 observaciones, 61 reparos y 1.376 sugerencias). Este ejercicio regulatorio permitió recopilar las realidades regionales, los desafíos operativos y las expectativas de los usuarios, realizando ajustes orientados a mejorar la segmentación, la pertinencia técnica, la coherencia metodológica y la adecuación del esquema tarifario a las condiciones reales de prestación del servicio.

J. ¿Qué efectos regulatorios tiene la segmentación?

La segmentación permite diferenciar exigencias de eficiencia, ajustar estándares de prestación, aplicar gradualidades y reconocer economías de escala acorde a las realidades territoriales y particularidades de los prestadores de servicio conforme a su tamaño.

Es un mecanismo de regulación diferencial que equilibra sostenibilidad financiera y capacidad operativa.

K. ¿Qué cambia frente al modelo anterior?

El nuevo marco se fundamenta en los avances logrados en el sector de agua potable y saneamiento básico durante las fases regulatorias anteriores, con el propósito de consolidar dichos progresos y proyectarlos hacia metas más ambiciosas. Se plantea una visión integral, que articule criterios tarifarios con los lineamientos de política pública, que orientan el desarrollo sectorial.

Se incorporan las lecciones aprendidas en coyunturas excepcionales y se direcciona la intencionalidad del documento de Bases del NMTGPAA (2020), que orientan esta etapa hacia la consolidación de logros y la promoción de acciones como: i) gestión inteligente del recurso hídrico, ii) inversiones orientadas a la gestión del riesgo, iii) desarrollo de infraestructura verde, iv) adopción de un enfoque transversal de economía circular, v) acceso universal sostenible, mediante soluciones diferenciales adecuadas a los contextos de las zonas más apartadas y vulnerables, entre los cambios más destacados se encuentran los siguientes:



- La nueva metodología tarifaria de 2026 crea cuatro (4) segmentos mucho más específicos basados en el número de suscriptores mientras que en la Resolución CRA 688 de 2014 solo se contemplaban 2 segmentos. Esta modificación establece reglas diferenciales permitiendo que los estándares de eficiencia y las metas sean proporcionales al tamaño real del prestador, evitando exigirle lo imposible a los medianos o ser muy laxo con los grandes.
- El nuevo marco introduce costos para la gestión social de la prestación y el uso de "*nudges*" (incentivos de comportamiento). Antes, en la metodología de la Resolución CRA 688 de 2014, los gastos en cultura del agua no tenían el reconocimiento que se hace en el nuevo marco donde se permite remunerar estrategias para influir en los hábitos de consumo de los usuarios y mejorar la relación prestador-ciudadano.
- Este cambio busca desde la educación reducir la morosidad y el desperdicio del agua, integrando estos costos directamente en la tarifa de administración de forma regulada.
- La propuesta metodológica del 2026 crea un esquema para remunerar las fuentes no convencionales de energía renovables (FNCER) vía tarifa. A diferencia de la Resolución CRA 688 de 2014, donde el prestador no contaba con el reconocimiento de esta infraestructura y por ende no existía el incentivo de invertir en la transición energética, al trasladar el costo de la factura de energía al usuario, el nuevo marco permite que, si la empresa invierte en autogeneración (mediante fuentes no convencionales de energía renovable), esa inversión se reconozca y el ahorro operativo se comparta.
- La Resolución 688 de 2014 desarrollaba el tratamiento de aguas residuales como el "final del tubo" (disposición), el nuevo marco tarifario de 2026 impulsa la economía circular (reúso) y el aprovechamiento. El nuevo marco define cómo remunerar las inversiones necesarias para que el agua tratada pueda ser utilizada. El NMTGPAA incorpora el nuevo componente Costo Medio por Impuestos, Contribuciones y Tasas - CMICT en la tarifa, estableciendo un costo medio ponderado, derivado de los pagos efectivos de impuestos nacionales, tasas ambientales y contribuciones regulatorias; este valor se distribuye entre los usuarios de manera proporcional, garantizando que el prestador recupere lo pagado sin generar sobrecargas arbitrarias.



L. ¿Cómo protege este marco a los usuarios?

Las señales regulatorias del NMTGPAA se refuerzan en relación con: Factores del Derecho Humano al Agua y al Saneamiento Básico-DHAS-, definición de las condiciones especiales con el fin de dar flexibilidad en la determinación de las metas como los esquemas diferenciales. Algunas de estas condiciones y los esquemas regionales de prestación tendrán opciones de cálculo de los costos económicos de referencia, que benefician a los usuarios ubicados en estas zonas y/o Áreas de Prestación de Servicios con menores tarifas, inclusión de la percepción de los usuarios respecto de la calidad del servicio como uno de los estándares de prestación, reconocimiento de los costos asociados a la gestión social, que realiza el prestador, y establecimiento de incentivos regulatorios relacionados con la economía del comportamiento para promover el consumo sostenible.

En este sentido, se condiciona el reconocimiento de ciertos costos a indicadores de eficiencia operativa (como reducción de pérdidas de agua). Si el prestador no cumple con estas metas, no puede trasladar esos costos a la tarifa, protegiendo al usuario de pagar por ineficiencias.

Además, la nueva fórmula tarifaria incorpora explícitamente los componentes como costos de operación, inversión, impuestos, contribuciones y tasas ambientales e incentivos a la eficiencia. A diferencia del esquema anterior, que agrupaba los rubros, el nuevo marco tarifario visibiliza cada costo para garantizar transparencia y trazabilidad en la tarifa.

Todos los costos deben ser verificados para evitar que se incluyan valores estimados o no pagados efectivamente.

M. ¿Cómo contribuye al cuidado del agua y del ambiente?

Incorpora incentivos tarifarios directos para la reducción de pérdidas, protección de fuentes abastecedoras, tratamiento de aguas residuales, eficiencia energética, economía circular y mitigación de impactos ambientales, alineándose con los desafíos climáticos, evitando la sobreexplotación de recursos hídricos y reduciendo la generación de aguas residuales. Esto contribuye a la conservación de los ecosistemas y la mitigación de impactos ambientales.

Los costos y tasas por incumplimiento se reflejan directamente en la nueva fórmula tarifaria, por lo tanto, se incentiva la reducción de vertimientos y el uso eficiente del recurso hídrico.

N. ¿Cuál es el impacto para el país?

La nueva metodología tarifaria promueve un enfoque regulatorio diferencial que armoniza perspectivas económicas y de Derechos Humanos. Se profundiza en los principios del Derecho Humano al Agua -disponibilidad,



accesibilidad, calidad, no discriminación e igualdad- sin comprometer la sostenibilidad financiera de los prestadores. Se busca fortalecer los estándares de prestación mediante insumos técnicos, que incluyan metas sociales, resultados de instrumentos de planeación y la Encuesta de Satisfacción de Usuarios a través del Nivel de Satisfacción de los Usuarios - NSU.

El regulador busca consolidar los avances logrados hasta la Resolución CRA 688 de 2014 y, al mismo tiempo, impulsar una gestión integral del recurso hídrico. Para ello se fomentan inversiones en gestión del riesgo, infraestructura verde y complementaria a la infraestructura gris, con el fin de proteger y restaurar ecosistemas estratégicos y garantizar el ciclo hídrico urbano.

Se incorporan señales tarifarias, que refuerzan la economía circular, incentivando la inversión y operación efectiva de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales -PTAR-, promoviendo el reúso y la reutilización del agua residual y aumentando la disponibilidad del recurso.

Ñ. ¿Qué ofrece la nueva metodología?

Este marco se sustenta en una arquitectura metodológica más robusta, flexible, segmentada y adaptativa, orientada a promover el equilibrio entre sostenibilidad financiera y asequibilidad tarifaria, bajo criterios de suficiencia, eficiencia, calidad, cobertura, innovación y responsabilidad ambiental. Con ello, se busca garantizar señales regulatorias, que respondan a las realidades operativas y territoriales, fomentando la resiliencia del sistema frente a desafíos climáticos y sociales, en concordancia con los principios del régimen tarifario y los compromisos internacionales del país.

O. ¿Cuál será el papel de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD?

De acuerdo con la Ley 142 de 1994, la SSPD tiene como competencia *"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"*

En este sentido, la Superintendencia ejercerá la vigilancia para verificar el cumplimiento de la implementación del Nuevo Marco Tarifario, protegiendo los derechos de los usuarios y garantizando la correcta aplicación de la regulación.