



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 430 DE 2022

(julio 13)

Ref. Solicitud de concepto^[1]

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020^[2], la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios.”

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011^[3], sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^[4].

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

“Respetuosamente solicito de su colaboración, para obtener información y/o capacitación sobre el debido proceso de Notificación por concepto de Cambio de medidores por avance y/o desarrollo tecnológico, ya que a la fecha me encuentro encargada de dar trámite y respuesta a las PQR de la Unidad de Perdidas de Acueducto en Emcali.”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Decreto 1077 de 2015⁽⁶⁾

Concepto SSPD-OJ-2022-07

Concepto Unificado 2 de 2009, actualizado el 3 de junio de 2021.

Concepto SSPD-OJ-2021-808

CONSIDERACIONES

Como primera medida, resulta necesario recordar que el alcance de los conceptos jurídicos emitidos por esta Superintendencia en ejercicio de sus funciones, se enmarcan en las previsiones del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual al tenor literal señala:

“Artículo 28. Alcance de los conceptos. *Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.”* (Subraya fuera de texto)

De esta forma, la función consultiva a cargo de las entidades públicas no pretende resolver situaciones particulares o establecer excepciones u obligaciones normativas para los peticionarios; por el contrario, busca brindar orientación, comunicación e información acerca de la manera cómo actúa la administración en la generalidad de los casos.

En este sentido, esta Oficina procederá a abordar la consulta en términos generales y para tal efecto se referirá a los aspectos relevantes sobre cambio de medidores en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo y, posteriormente, se hará lo propio en relación con el sector energía eléctrica y gas combustible.

Sea lo primero indicar que, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 dispone respecto de los instrumentos de medición, lo siguiente:

“ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.” (Negrilla y Subraya fuera de texto)

En consecuencia, el prestador puede establecer -en las condiciones uniformes del contrato- la obligación para que los usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos que sean necesarios para realizar la medición de sus consumos, a satisfacción del prestador; no obstante, no es responsabilidad del usuario cerciorarse del funcionamiento adecuado del medidor.

En esa misma línea, la norma aclara que los usuarios también tienen el derecho de adquirir los bienes y servicios respectivos con el proveedor de su preferencia y el prestador deberá aceptarlos siempre y cuando reúnan las características técnicas preestablecidas en el contrato de condiciones uniformes.

En este sentido son dos las condiciones por las que un prestador podrá solicitar cambio o reparación del instrumento de medida a un usuario: (i) la primera, cuando se establezca que el mal funcionamiento del medidor no permite determinar de forma adecuada y precisa los consumos y (ii) la segunda, cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Sobre este tema, en cuanto a los servicios de acueducto y alcantarillado, el artículo 2.3.1.3.2.3.11. del Decreto 1077 de 2015 dispone:

*“ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.11. De los medidores. Los contratos de condiciones uniformes **pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quién a bien tengan** y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.

*No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero **sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la entidad prestadora de los servicios públicos, **cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.***

*Cuando el usuario o suscriptor, **pasado un período de facturación a partir de la comunicación de la necesidad del cambio no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores**, la entidad prestadora de los servicios públicos **podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.***

(Decreto 302 de 2000, artículo 14).”

Concretamente, en cuanto al cambio de medidor en los servicios de acueducto y alcantarillado, el artículo 2.3.1.3.2.3.16. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, indica:

*“ARTICULO 2.3.1.3.2.3.16. Cambio de medidor. La entidad prestadora de los servicios públicos, **podrá cambiar el medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta.** En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la entidad prestadora de los servicios públicos, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.*

Cuando a juicio de la empresa el medidor no registre adecuadamente el consumo, la empresa podrá retirarlo temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de esta actuación se determina una falla en el instrumento de medida, se dará al suscriptor o usuario la opción de repararlo, si técnica y económicamente esta resulta procedente. En caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor. En todo caso, cuando el medidor sea

retirado para su reemplazo, éste será entregado al suscriptor, en su condición de propietario del mismo, salvo indicación expresa de éste en contrario.”

Según estos artículos, el prestador del servicio de acueducto y alcantarillado puede cambiar el medidor cuando este no tenga el diámetro adecuado. En este caso, el usuario o suscriptor debe pagar a la empresa prestadora la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, así como los materiales derivados de las obras necesarias para el cambio.

El prestador también podrá solicitar el cambio o la reparación cuando exista una falla en el instrumento de medida. Para ello, es necesario que el prestador lo retire temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de la revisión se advierte una falla, se le concederá al usuario la opción de repararlo si es técnica y económicamente viable. Si se requiere el cambio, el suscriptor podrá adquirirlo con el proveedor de su preferencia y el prestador de servicios deberá aceptarlo, siempre que cumplan con las condiciones técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes. En este caso, la empresa podrá suministrar el medidor, previa autorización del suscriptor. En cualquier caso, el cambio de equipo de medición corre a cargo del usuario.

Adicionalmente, no puede perderse de vista que, ante la solicitud del prestador al usuario de un cambio en el medidor, éste tiene un periodo de facturación para realizarlo. Pasado un periodo de facturación, si el usuario no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, el prestador podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor, quien deberá asumir los valores correspondientes.

En todo caso, para los servicios de acueducto y alcantarillado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA expidió la Resolución 413 de 2006, hoy compilada en la Resolución 943 de 2021, en la que determinó un procedimiento especial para la revisión de los medidores y su eventual retiro. Al respecto, indica la norma:

*“ARTÍCULO 1.13.2.2.4. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES. En los **casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.** Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.*

*Para hacer efectiva esta asesoría o participación, **el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles,** indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.*

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente artículo sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma

del suscriptor o usuario. Si este último se negare a suscribir el acta, se seguirá la regla consagrada en el inciso 2o del siguiente artículo.”

(Resolución CRA 413 de 2006, art. 12).

ARTÍCULO 1.13.2.2.5. RETIRO DEL MEDIDOR. Cuando sea necesario proceder al retiro del medidor, se comunicará al suscriptor o usuario, con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho consagrado en el artículo anterior de esta resolución. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el suscriptor o usuario dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en la respectiva acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras; copia de esta acta se entregará al suscriptor o usuario, quien deberá firmarla.

Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.

En todo caso, el Prestador deberá entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica, se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado.

El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 1.13.2.2.2. de la presente resolución. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.

PARÁGRAFO. En caso de ser necesario el control metrológico del equipo de medida, este deberá realizarse en un laboratorio de calibración, debidamente acreditado por el organismo nacional competente para tal efecto. Igual requisito deberán cumplir los medidores provisionales.

(Resolución CRA 413 de 2006, art. 13) (modificado por Resolución CRA 457 de 2008, art. 4).

Así, es claro que sin importar el motivo por el cual se realiza el cambio del medidor y su respectivo retiro, debe observarse el debido proceso establecido en las disposiciones regulatorias y en especial las establecidas en los artículos 1.13.2.2.5. y 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021.

Ahora bien, sobre el cambio de medidores esta Oficina Asesora Jurídica a través del Concepto Unificado 2 de 2009, actualizado el 3 de junio de 2021, señaló lo siguiente:

“3.6. Cambio de medidores.

*En atención a lo previsto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, son **dos las causas por las cuales deben reemplazarse o repararse los medidores a costa del usuario y a satisfacción de la empresa:** i) Por mal funcionamiento o ii) Por desarrollo tecnológico. En cualquier caso, si el suscriptor, pasado un período de facturación no ha tomado las acciones para hacerlo, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del usuario. Tratándose de los servicios de acueducto y alcantarillado, debe recordarse que el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, **exige al prestador el aviso de la visita de revisión o retiro provisional.***

Las causales anotadas son independientes y autónomas, de forma tal que no se puede predicar el mal funcionamiento en virtud de un desarrollo tecnológico, ni un cambio por desarrollo tecnológico como consecuencia de un mal funcionamiento.”

a través del concepto SSPD-OJ- 2021-808, esta Oficina se ha pronunciado en relación con el procedimiento requerido para el cambio de medidor en el sector de acueducto y alcantarillado en los siguientes términos:

*“En concordancia con lo anterior, el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021, que compila el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, establece que **en el caso de revisión o retiro provisional por causales no atribuibles a la empresa ni generadas por el uso normal del medidor**, el usuario podrá solicitar la asesoría de un técnico particular o de alguien que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida (...)*

[Se transcribe el artículo 1.13.2.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021]

*De conformidad con el citado artículo, el prestador del servicio público domiciliario de acueducto, que **pretenda llevar a cabo visita correspondiente a la revisión o retiro provisional de equipos de medición**, está en la obligación de **notificarla con mínimo tres (3) días hábiles antes de su realización**. Lo anterior, **con el objetivo de que el usuario o suscriptor puede contar, si lo considera necesario, con la asesoría de un técnico particular el día de la diligencia, cumpliendo así con la garantía del debido proceso y derecho de defensa del usuario.***

*En concordancia con lo anterior, el artículo 1.13.2.2.5. de la Resolución CRA 943 de 2021, que compila el artículo 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, establece que cuando el prestador **pretende llevar a cabo el retiro de un medidor** se **debe comunicar al suscriptor o usuario**, con **al menos dos días hábiles de antelación al día de la diligencia**. Dicha norma establece lo siguiente:*

[Se transcribe el artículo 1.13.2.2.5. de la Resolución CRA 943 de 2021]

*Así las cosas, el citado artículo establece el proceso mediante el cual los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado **pueden llevar a cabo el retiro del medidor**, señalando que **se debe entregar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a dicho retiro el informe de revisión elaborado por parte de un laboratorio acreditado**. Ahora bien, cuando el informe determine que el medidor no funciona de manera correcta, se le debe comunicar al suscriptor o usuario anexando el resultado.*

*Adicionalmente, la norma en cita indica que **cuando sea necesario reemplazar o reparar el medidor**, el suscriptor o el usuario **tiene la posibilidad de hacerlo asumiendo los costos derivados de ello** y si el*

arreglo o sustitución del equipo de medida lo realizan personas diferentes al prestador se debe enviar a este para que proceda a instalarlo.

También es preciso indicar que, de conformidad con el citado artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021, **cuando se retire el medidor, el prestador deberá instalar un medidor provisional** y, en el caso de no efectuar tal instalación, se aplicará lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Por último, en el evento de que **el suscriptor o usuario del servicio considere que el cambio del dispositivo no obedece realmente a un avance o desarrollo tecnológico, o que no se le garantizó el debido proceso durante el procedimiento de reemplazo, puede presentar la respectiva denuncia ante esta Superintendencia**, con el propósito de que se adelante la investigación administrativa correspondiente y, de ser el caso, se imponga la sanción a que haya lugar por la violación del régimen de los servicios públicos domiciliarios por parte del prestador.”

En este sentido, para el cambio o retiro del medidor, el prestador debe garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones descritas pues representan una garantía para el usuario y aseguran el cumplimiento del debido proceso.

Los procedimientos establecidos en las normas transcritas imponen la obligación de notificar al usuario respecto de los procedimientos que se adelantarán, en las fechas y términos descritos. Estos procedimientos resultan aplicables en el evento que sea necesario retirar el medidor para hacer la verificación o cambiarlo porque existen elemento de medida más preciso.

No obstante, es importante advertir que la norma no exige un mecanismo específico de notificación al usuario. Por lo que se debe dar aplicación a lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes y, en todo caso, garantizar la defensa del usuario y debido proceso.

Ahora bien, en el caso de que los medidores sean propiedad del prestador se debe tener en cuenta lo contemplado en el “clausulado del modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado” del Título 6 del Libro 6 de la Resolución CRA 943 de 2021, en donde se consignó como parte de la cláusula 7 “Propiedad de las conexiones” que señala:

“PARÁGRAFO. Cuando la propiedad del medidor radique en cabeza de la persona prestadora del servicio, esta deberá cumplir las obligaciones propias derivadas del derecho de propiedad respecto de la revisión, cambio y mantenimiento del equipo de medida.

El suscriptor y/o usuario tendrá el carácter de depositario de los medidores de propiedad de la persona prestadora y en tal condición, responderá por su custodia en los términos de ley.”

De otra parte, en cuanto a los servicios de energía eléctrica y gas combustible, también resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 previamente citado. Así, los prestadores del servicio de energía también pueden establecer -en las condiciones uniformes del contrato- la obligación para que los usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos que sean necesarios para realizar la medición de sus consumos, a satisfacción del prestador; pero no será su obligación asegurarse de que estos estén en buen funcionamiento. En esa misma línea, los usuarios de este servicio también podrán adquirir los bienes y servicios respectivos con el proveedor de su preferencia y el prestador debe aceptarlos siempre que el bien adquirido reúna las características técnicas incluidas en el contrato de condiciones uniformes.

Sobre este punto, el artículo 26 de la Resolución CREG 108 de 1997 expedida por la Comisión de Regulación de Energía Eléctrica y Gas Combustible – CREG dispone:

“ARTICULO 26. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. El control sobre el funcionamiento de los medidores se sujetará a las siguientes normas:

a) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. **Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.**

b) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994, **no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada;** pero **sí será obligación suya** hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, **cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos,** o cuando **el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

c) Cuando el equipo de medida sea suministrado por la empresa, ésta deberá asumir la garantía de buen funcionamiento de dicho equipo por un período no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes.

d) En cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.” (Resaltado fuera del texto original)

En línea con lo anterior, el artículo 34 de la Resolución CREG 038 de 2014 dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 34. REPOSICIÓN DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE MEDICIÓN. Es obligación del RF asegurar el reemplazo de los elementos del sistema de medición en los siguientes casos:

a) Por falla, cuando se establezca que **el funcionamiento no permite determinar los consumos** o transferencias de energía de acuerdo con lo establecido en este código y no sea posible la reparación o ajuste del elemento.

b) Por hurto.

c) **Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos,** rigiéndose por los principios de eficiencia y adaptabilidad establecidos en el artículo 60 de la Ley 143 de 1994.

d) **Por mutuo acuerdo** entre el suscriptor o usuario y el comercializador.

e) En las fronteras sin reporte al ASIC, la empresa prestadora del servicio podrá reemplazar el medidor ante falla o hurto cuando el suscriptor o usuario, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reemplazarlo. El costo asociado al reemplazo deberá ser asumido por el suscriptor o usuario.

f) Las demás señaladas en esta resolución.

(...)

Para establecer que el funcionamiento de un medidor no permite determinar el consumo o transferencia de energía **se debe realizar una calibración conforme a lo señalado en el artículo 11 de la presente resolución,** siempre y cuando el estado del equipo así lo permita.” (Resaltado propio)

Bajo esa línea, para el sector de energía un prestador podrá cambiar el instrumento de medida a un usuario: (i) cuando se establezca que el mal funcionamiento del medidor no permite determinar de forma adecuada y precisa los consumos, (ii) cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos, (iii) por hurto del medidor, (iv) por mutuo acuerdo entre el usuario y el comercializador y (v) “En

las fronteras sin reporte al ASIC, la empresa prestadora del servicio podrá reemplazar el medidor ante falla o hurto cuando el suscriptor o usuario, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reemplazarlo.”

En los eventos de mal funcionamiento o por desarrollo tecnológico, será responsabilidad del usuario o suscriptor, a satisfacción del prestador, reparar o reemplazar el instrumento de medida. En estos eventos, el usuario tendrá un periodo de facturación para tomar las acciones necesarias. Si pasado ese tiempo no se efectúa ninguna medida al respecto, la empresa podrá reemplazarlo o repararlo por cuenta del suscriptor.

Así mismo, en el evento de mal funcionamiento del medidor, será necesario que el prestador practique las visitas técnicas y realice las pruebas que se requieran para precisar la causa que originó la falla, antes de poder retirar el medidor tal como lo prevé el parágrafo del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 que dispone:

“ARTICULO 37. INVESTIGACION DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

PARAGRAFO 1o. <Aparte en rojo SUSPENDIDO provisionalmente> Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato.

PARAGRAFO 2o. **La Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.**”

Sobre las normas técnicas aplicables y los laboratorios acreditados, el artículo 11 de la Resolución CREG 038 de 2014 dispone:

“ARTÍCULO 11. CALIBRACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE MEDICIÓN. Los medidores de energía activa, reactiva y transformadores de tensión y de corriente deben someterse a calibración antes de su puesta en servicio.

La calibración debe realizarse en laboratorios acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) con base en los requisitos contenidos en la norma NTC-ISO-IEC 17025 o la norma internacional equivalente o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

Los medidores y los transformadores de corriente o de tensión deben someterse a calibración después de la realización de cualquier reparación o intervención para corroborar que mantienen sus características metrológicas. Las intervenciones que conlleven la realización de una calibración o de pruebas de rutina serán definidas por el Consejo Nacional de Operación (CNO) en el procedimiento de que trata el artículo 28 de la presente resolución.

Para la realización de las calibraciones de los elementos del sistema de medición deben seguirse las reglas establecidas en el Anexo 2 de este código.

PARÁGRAFO 1o. Para el caso de los transformadores de tensión y corriente se aceptan los certificados de calibración suministrados por el fabricante siempre y cuando estos provengan de laboratorios que se encuentren acreditados de acuerdo con la norma NTC-ISO-IEC 17025 o la norma internacional equivalente o aquella que la modifique, adicione o sustituya, así como los requisitos legales aplicables.

PARÁGRAFO 2o. En el caso de que se realicen calibraciones in situ, estas deben ser ejecutadas por organismos acreditados por el ONAC para tal fin, de conformidad con la norma NTC-ISO-IEC 17025 o la norma internacional equivalente o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

PARÁGRAFO 3o. Son admitidas las calibraciones realizadas en laboratorios acreditados por organismos con los cuales el ONAC tenga acuerdos de reconocimiento conforme a los requisitos legales aplicables.”

Estas reglas fueron analizadas por esta Oficina, a través del Concepto OJ-532-2017, en el que indicó:

“Ahora bien, si el medidor es retirado para la realización de pruebas acerca de su funcionamiento, el mismo sólo deberá ser cambiado a costa del usuario, cuando se encuentre que el mismo no se encuentra funcionando adecuadamente. En esa medida, de encontrarse que el medidor está funcionando adecuadamente después de haber sido revisado por el laboratorio acreditado y que cumple con las normas técnicas establecidas, la empresa no puede obligar al usuario a cambiar dicho medidor.

En el caso de cambio de medidor por avance tecnológico, no será necesario verificar si el medidor actualmente instalado funciona de forma correcta o no, razón por la cual el usuario estará obligado a realizar el cambio, so pena de que la empresa lo realice a su costa (...)

Ahora bien, sobre el cambio de medidor por razones tecnológicas ni la regulación ni la legislación establecen parámetros que permitan determinar la vida útil de un medidor, o la necesidad de su reemplazo frente a avances de la técnica, ni tampoco si dichos cambios pueden operar en aquellos casos en que el medidor instalado se encuentre aun dentro de su periodo de garantía.”

De lo anterior se concluye que el cambio que se realice por mal funcionamiento debe estar precedido de una vista técnica que determine si efectivamente existe la falla, a partir de la revisión que realicen los laboratorios acreditados. Sólo procederá el cambio y, en consecuencia, será responsabilidad del usuario asumirlo, después de la revisión que realice el laboratorio acreditado. Si se advierte que el instrumento de medida funciona, no se puede obligar al usuario a cambiarlo. Por su parte, si el cambio de medidor obedece a un avance tecnológico, no es necesario verificar si éste se encuentra instalado correctamente o si funciona adecuadamente.

Es importante tener en cuenta que el usuario puede solicitar la revisión por una persona diferente al comercializador que atiende el usuario, siempre y cuando esté debidamente acreditada ante la autoridad nacional competente para realizar tal actividad en los términos del artículo 11 de la Resolución CREG 038 de 2014 recién citada, así lo aseguró la CREG a través del Concepto 2010 de 2021 en el que indicó:

“De lo anterior entendemos que es responsabilidad del usuario la reparación o remplazo de un medidor cuando se demuestre que su registro no cumple con las características mínimas técnicas descritas en las normas mencionadas y en la Resolución CREG 038 de 2014, resaltando que el equipo de medida de un usuario puede ser revisado, calibrado y/o programado por una persona diferente al comercializador que atiende el usuario, siempre y cuando esté debidamente acreditada ante la autoridad nacional competente para realizar tal actividad.”

Ahora bien, para el servicio de energía no existe una disposición que contemple la obligación de notificar al suscriptor o usuario sobre la visita correspondiente para realizar la revisión o el retiro del medidor, así lo precisó esta Oficina Asesora a través del Concepto Unificado 2 de 2009 cuando indicó:

“Por su parte, aun cuando no existe disposición que contemple en los mismos términos la obligación del aviso de la visita en el sector de energía y gas, el parágrafo 2 [del artículo 37] de la Resolución CREG

108 de 1997, dispone que 'La Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa'. No obstante, se entiende que ante la complejidad y seguridad en la manipulación del sistema y redes, el prestador no pierde la facultad de adelantar las revisiones en cualquier momento." (Resalado propio)

No obstante, esta misma Oficina en Concepto 74 de 2020, reiterando lo establecido en el Concepto OJ-532-2017, reconoció lo siguiente:

"En todo caso, siempre que sea requerido el cambio, se entiende que se debe notificar al usuario de esta decisión, para que éste último pueda elegir con libertad al proveedor del equipo de medida, de acuerdo con las características solicitadas por la empresa y antes que trascorra un periodo de facturación; de lo contrario, se reitera, la empresa se encontrará autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario (...)

Además de la obligación de comunicarle al usuario el cambio de medidor, el prestador de servicios públicos domiciliarios deberá identificar las razones del cambio y concederá un plazo para que el usuario adquiera el medidor con el proveedor de su preferencia o para que lo solicite a la empresa."

Aunado a lo anterior, en el Concepto Unificado 2 de 2009, se indicó con respecto al aviso de la visita lo siguiente:

"Si la revisión se hace por petición del usuario, o acorde con los planes de mantenimiento programados por el prestador, se le debe informar por escrito previamente al usuario la fecha y hora de la visita. El usuario tiene derecho a estar asistido técnicamente durante la visita de revisión. De los hallazgos y de lo ocurrido se dejará constancia claramente escrita en el acta de visita."

En consecuencia, esta Oficina entiende que será obligatorio para los prestadores de energía, como una garantía al debido proceso, informar a los usuarios sobre la visita que se llevará a cabo para verificar el estado del medidor para permitirle, si es del caso, que realice la revisión por intermedio de una empresa acreditada en los términos del artículo 11 de la Resolución CREG 038 de 2014. Adicionalmente, la empresa debe informarle al suscriptor de la visita para realizar el cambio del instrumento de medida, bien porque es necesario por un cambio tecnológico o porque se determinó que éste tiene fallas.

Finalmente, es importante advertir que en el sector de energía eléctrica no se exige un mecanismo específico de notificación al usuario. Por lo que se debe dar aplicación a lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes y, en todo caso, garantizar la defensa del usuario y debido proceso.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- De acuerdo con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, es obligación de los usuarios reparar o reemplazar los instrumentos de medición cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada y precisa los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cualquier cambio deberá hacerse a satisfacción del prestador. El usuario o suscriptor podrá escoger libremente el proveedor de los servicios y el instrumento que desee. En este caso, el prestador deberá aceptar el nuevo medidor siempre que cumpla con las características técnicas establecidas en el contrato.
- Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, el prestador podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
- En el servicio de acueducto y alcantarillado, cuando sea procedente el cambio del medidor, o su retiro para revisión, el prestador deberá agotar un debido proceso que garantice la defensa del usuario que estará

establecido en el contrato de prestación del servicio. Además, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, deberá atenderse los términos y requisitos establecidos en los artículos 1.13.2.2.4 y 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021. Es importante advertir que la norma no exige un mecanismo específico de notificación al usuario, por lo que se debe dar aplicación a lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes y, en todo caso, garantizar la defensa del usuario y debido proceso.

- En el servicio energía eléctrica, como una garantía al debido proceso, se deberá informar a los usuarios sobre la visita que se llevará a cabo para verificar el estado del medidor para permitirle, si es del caso, que realice la revisión por intermedio de una empresa acreditada en los términos del artículo 11 de la Resolución CREG 038 de 2014. Adicionalmente, la empresa debe informarle al suscriptor de la visita para realizar el cambio del instrumento de medida, bien porque es necesario por un cambio tecnológico o porque se determinó que éste tiene fallas.

En el sector de energía eléctrica no se exige un mecanismo específico de notificación al usuario. Por lo que se debe dar aplicación a lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes y, en todo caso, garantizar la defensa del usuario y debido proceso.

- Cuando el prestador requiera el cambio de medidor, deberá comunicarle y sustentarle al usuario tal decisión con el fin de que este pueda escoger libremente el proveedor del instrumento de medida. Dicho instrumento debe cumplir con las condiciones técnicas exigidas en el contrato de condiciones uniformes. El cambio del medidor por aspectos tecnológicos debe obedecer a un verdadero avance tecnológico que permita registrar con más precisión los consumos de los usuarios.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>.

1. Radicado 20228501942652

TEMA: Cambio de medidores por desarrollo tecnológico en el servicio de acueducto

2. *"Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".*

3. *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

4. *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*

5. *"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"*

6. *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."*

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.