



## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

### **CONCEPTO 701 DE 2022**

(diciembre 7)

#### **Ref. Solicitud de concepto<sup>[1]</sup>**

#### **COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020<sup>[2]</sup>, 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<sup>[3]</sup>, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>[4]</sup>.

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**

En los derechos de petición en la modalidad de consulta presentados por el peticionario mediante los radicados 20225294310062 – 20225294555442, los cuales guardan identidad fáctica, se plantean una serie de interrogantes sobre el cambio de medidores. Los interrogantes serán transcritos y respondidos en el acápite de conclusiones.

#### **NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

Ley 142 de 1994<sup>[5]</sup>

Resolución CREG 108 de 1997<sup>[6]</sup>

## CONSIDERACIONES

Previo a emitir un pronunciamiento sobre la consulta formulada, es necesario reiterar que, a través de la instancia consultiva, no es procedente que esta Oficina se pronuncie sobre situaciones de carácter particular y concreto, motivo por el cual, se procederá a emitir un concepto de carácter general, sin que el mismo comprometa la responsabilidad de esta Superintendencia o tenga carácter obligatorio y vinculante, ya que se emite conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Habiendo reiterado lo anterior, y a efectos de atender los interrogantes planteados, es importante iniciar citando el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el cual señala:

**“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.

*Sin embargo, 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.”* (Subrayado fuera de texto).

La anterior disposición establece unas reglas generales sobre los instrumentos de medición de consumo, las cuales se pueden resumir de la siguiente manera:

1. Los suscriptores o usuarios deberán adquirir, instalar, mantener y reparar los instrumentos de medición, cuando así lo estipule el contrato de condiciones uniformes.
2. No es obligación del usuario o suscriptor cerciorarse que los medidores funcionen, pero sí es su obligación:  
i) hacerlos reparar o reemplazar a satisfacción del prestador cuando se determine que su funcionamiento no permite determinar con precisión los consumos del usuario, o ii) cambiarlos cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
3. Los usuarios podrán elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para la prestación del servicio; sin embargo, en el transporte y distribución de gas, por razones de seguridad comprobables, los contratos pueden reservar a los prestadores la calibración y mantenimiento de los medidores.

En cuanto a la segunda regla planteada, esta Superintendencia, mediante el concepto unificado SSPD-OJU-2009-02 (Actualizado el 3 de junio de 2021), desarrolló los dos eventos en que el prestador de servicios públicos domiciliarios puede exigir a los usuarios el cambio de medidores. En dicho concepto se indicó 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.*

*En efecto, la primera de ellas obedece estrictamente a que el funcionamiento del medidor no permite determinar en forma adecuada los consumos, de forma que posiblemente existan fallas o irregularidades y por consiguiente la necesidad de que se pongan en conocimiento del usuario y/o suscriptor las razones para reponer o reparar el equipo de medida, junto con el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC o quienes tengan tales funciones.*

*Por su parte, la segunda causal se encuentra sujeta a la existencia de instrumentos de medida más precisos, cuyo tratamiento no dista de aquél referido al mal funcionamiento. No obstante, por ejemplo, tratándose de los servicios de energía y gas, la Resolución CREG 038 de 2014[45], incluye no solo estas dos causas, sino el hurto o el mutuo acuerdo, mientras que, como se anotó con anterioridad, para el sector de acueducto y alcantarillado, el diámetro no adecuado del aparato de medida también supone una razón para su cambio, según lo señala el artículo 2.3.1.3.2.3.16. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015. (...) (Subrayado fuera de texto)*

Así las cosas, el cambio de los equipos de medida debe obedecer a: (i) un real y demostrable avance tecnológico que garantice una medición de los consumos más precisas o (ii) por un mal funcionamiento del medidor, que impida determinar en forma adecuada los consumos de los usuarios. En todo caso, dicho cambio no puede ser al arbitrio de los prestadores, toda vez que deberá ser verificado un debido proceso que permita establecer una u otra razón de cambio por parte del prestador.

En particular, en el caso del cambio del equipo de medida por mal funcionamiento, es necesario que se pongan en conocimiento del usuario y/o suscriptor las razones para reponer o reparar el equipo de medida, junto con el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC o quienes tengan tales funciones.

Al respecto, es importante anotar que esta Oficina también ha consolidado su criterio en cuanto a las visitas y revisiones a las acometidas y equipos de medida para verificar su estado y funcionamiento. En especial, en el Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-02 (Actualizado el 3 de junio de 2021) se mencionó lo siguiente:

**“(…) 3.7. Actas de revisión.**

*Conforme con lo dispuesto en los artículos 135, 144 y 145 de la Ley 142 de 1994 y en virtud de lo previsto en el contrato de servicios públicos, las personas prestadoras están facultadas para hacer visitas y efectuar revisiones a las acometidas y equipos de medida para verificar su estado y funcionamiento. Es allí donde deben definir los procedimientos que deben adelantar al momento de hacer las revisiones con el fin de garantizar el debido proceso, entre ellos, que el contratista se identifique y explique los motivos de la inspección a las instalaciones.*

*En materia de acueducto, alcantarillado y aseo, el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, en relación con revisiones o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables al prestador 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, menciona que “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”.*

*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 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.*

*En todo caso, todo el desarrollo de la labor de revisión debe constar en el acta de visita, sin perjuicio de que puedan usarse los medios que la tecnología ha puesto a disposición, como los videos y las fotografías que también obran como documentos y gozan de valor probatorio. Las personas encomendadas para estas labores deberán estar debidamente identificadas por el prestador de servicios públicos domiciliarios.*

*Los datos que se consignen en la respectiva acta de revisión o informe deben ser legibles y claros. No se aceptan tachaduras o enmendaduras. Una vez firmada por el usuario o suscriptor, o por quien atendió la revisión, y por el funcionario de la empresa o contratista, el original del acta quedará para el prestador y se dejará una copia legible al usuario.*

*Las actas de visita constituyen una actuación probatoria, sin que la misma sea un acto administrativo, sino meramente la comprobación de la existencia de un hecho que se corroborará mediante las experticias técnicas respectivas.*

*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.*

*El prestador cuenta con diversas pruebas para revisar y verificar el funcionamiento del medidor y sus conexiones. Sin embargo, la prueba idónea para determinar el funcionamiento del medidor es el concepto del laboratorio acreditado.*

*Los usuarios tienen derecho a que la prueba de laboratorio también se realice en un centro diferente al de la empresa y a que la prueba de verificación de la idoneidad de los sellos, así como el de la calibración del aparato de medida se realice en presencia del usuario con la asesoría de un tercero (ingeniero o técnico electricista).*

*Siquiendo con el análisis del procedimiento, el laboratorio rinde un dictamen que puede confirmar, negar o agregar más indicios de los señalados en el acta de inspección y ninguna empresa de servicios públicos puede negar al suscriptor y/o usuario estar presente en la diligencia.*

*Para el caso del servicio público de acueducto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico reguló lo pertinente mediante la Resolución CRA 413 de 2006. (...)*

Según el acápite previamente citado, es en el respectivo contrato de servicios públicos domiciliarios (contrato de condiciones uniformes o contrato con condiciones especiales) en donde se determinan los procedimientos

que se deben adelantar al momento de hacer las revisiones a los medidores con el fin de garantizar el debido proceso.

En todo caso, en la visita de revisión de los instrumentos de medición se deberá levantar un acta donde se consigne los procedimientos realizados, la cual debe ser legible y sin tachaduras. Además, el usuario tiene derecho a estar asistido técnicamente durante la visita de revisión y a que se le informe por escrito previamente la fecha y hora de la visita. También es deber del prestador conceder un plazo para que el usuario adquiera el medidor con el proveedor de su preferencia.

Por otro lado, es importante anotar que esta Oficina también se ha referido a la posibilidad de retiro de los medidores para su revisión, así como a la ubicación o localización de los medidores, en los siguientes términos:

***(...) 3.5.2. Servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por redes de tubería.***

*De conformidad con lo previsto en la Resolución CREG 108 de 1997, con excepción de los inquilinatos y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario debe contar con equipo de medición individual del consumo, el cual puede ser adquirido en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las características técnicas establecidas en la Resolución CREG 038 de 2014[42]*

*Además, el equipo de medida (sic) debe ser registrado ante el comercializador con información sobre el fabricante, características técnicas, números de serie, modelo y tipo de los diversos componentes y previamente debe ser revisado, calibrado y programado por el comercializador o por un tercero que cuente con un laboratorio debidamente acreditado ante la ONAC, quienes deberán suministrar -a solicitud de la persona prestadora de servicios públicos- el certificado y protocolos de calibración respectivos.*

*Respecto de la ubicación o localización de los medidores, son las condiciones uniformes del contrato las que pueden determinar que los equipos de medida se encuentren localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, según lo señala el parágrafo 2 del artículo 30 de la Resolución CREG 108 de 1997. No obstante, al amparo del parágrafo 3 ibídem, “Cuando la localización del equipo de medida de un suscriptor o usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la empresa podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.”*

*En cuanto al retiro, el literal a) del artículo 23 (sic) de la Resolución CREG 108 de 1997 dispone que “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.”; de modo que la persona prestadora tiene la atribución de inspeccionar el equipo y adoptar las medidas necesarias para evitar su alteración, lo que conlleva incluso el retiro, ya sea temporal y, de ser el caso, el cambio del aparato. (...)”*. (Subrayado fuera del texto).

En línea con el concepto previamente citado, se tiene que el literal a) del artículo 26 de la Resolución CREG 108 de 1997 faculta a los prestadores del servicio público de energía eléctrica a retirar el medidor de manera temporal para verificar su estado, conforme con el contrato de condiciones uniformes respectivo.

Por su parte, según el artículo 30 de la Resolución CREG 108 de 1997, en los contratos de condiciones uniformes del servicio público de energía eléctrica se podrá exigir que los equipos de medición sean ubicados en un lugar de fácil acceso, con el fin de realizar la medición de los consumos.

Por último, debe precisarse que cuando un prestador exige el cambio de un medidor de manera injustificada, esta conducta puede calificarse como un abuso de posición dominante, de acuerdo con numeral 133.4 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994, el cual señala lo siguiente:

**“Artículo 133. ABUSO DE LA POSICIÓN DOMINANTE. Se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos, en los contratos a los que se refiere este libro, en las siguientes cláusulas:**

(...)

**133.4. Las que obligan al suscriptor o usuario a recurrir a la empresa de servicios públicos o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o le limitan su libertad para escoger a quien pueda proveerle ese bien o servicio; o lo obligan a comprar más de lo que necesite (...).** (Subrayado fuera de texto).

## **CONCLUSIONES**

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se responderán los interrogantes en el orden que fueron planteados:

### **Primera parte de preguntas:**

***“¿Puede un contratista establecer a simple ojo que el medidor no funciona bien?”***

***“¿Cuándo la empresa puede establecer que el medidor se debe cambiar?”***

De acuerdo con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el prestador puede exigir al usuario el cambio del instrumento de medición por las siguientes causas: (i) mal funcionamiento del medidor, que impida determinar en forma adecuada los consumos de los usuarios, o (ii) el avance tecnológico que garantice una medición de los consumos de manera más precisa. En todo caso, dicho cambio no puede ser al arbitrio de los prestadores, toda vez que deberá ser verificado un debido proceso que permita establecer una u otra razón de cambio por parte del prestador.

En particular, las fallas o irregularidades del medidor deben ponerse en conocimiento del usuario o suscriptor junto con las razones para reponer o reparar el equipo de medida. En especial, la falla debe estar acreditada con el reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC o quienes tengan tales funciones.

Al respecto, es importante indicar que es en el respectivo contrato de servicios públicos domiciliarios (contrato de condiciones uniformes o contrato con condiciones especiales) en donde se determinan los procedimientos que se deben adelantar al momento de hacer las revisiones a los medidores con el fin de garantizar el debido proceso.

En todo caso, en la visita de revisión de los instrumentos de medición se deberá levantar un acta donde se consigne los procedimientos realizados, la cual debe ser legible y sin tachaduras. Además, el usuario tiene derecho a estar asistido técnicamente durante la visita de revisión y a que se le informe por escrito previamente la fecha y hora de la visita. También es deber del prestador conceder un plazo para que el usuario adquiera el medidor con el proveedor de su preferencia.

***“Interpuesto el recurso de reposición contra la supuesta notificación realizada por el contratista de (...), ¿puede el contratista retirar el medidor y suspender el servicio de energía si me opongo al retiro del medidor?”***

El literal a) del artículo 26 de la Resolución CREG 108 de 1997 faculta a los prestadores del servicio público de energía eléctrica a retirar el medidor de manera temporal para verificar su estado, conforme con el contrato de condiciones uniformes respectivo. Valga indicar que el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 señala que el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario será causal de la suspensión del servicio.

***“El medidor, no teniendo daños, sin fraude y tampoco ha cumplido con el tiempo de vida útil, ¿me pueden obligar a cambiar el medidor?”***

Se reitera que el prestador únicamente podrá exigir el cambio del instrumento de medida por el mal funcionamiento que impida medir correctamente los consumos de los usuarios, o por el avance tecnológico que facilite la medición de los consumos de una forma más precisa.

***“¿Cuándo se tiene que la empresa abusa de la posición dominante?”***

Cuando un prestador exige el cambio de un medidor de manera injustificada, esta conducta puede calificarse como un abuso de posición dominante, de acuerdo con el numeral 133.4 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994, numeral según el cual se presume la posición dominante por parte del prestador del servicio cuando éste obliga al usuario o suscriptor del servicio a adquirir o a comprar más de lo que necesite.

**Segunda parte de preguntas:**

***“1.- Puede o es de ley, que un contratista de la empresa (...), habiendo inicialmente ordenado sacar el medidor de la casa (...), hacia el frente de la vivienda mas exactamento (sic) en la Reja del inmueble (sic), exigir que ahora se tenga que cambiar el medidor.”***

Según el artículo 30 de la Resolución CREG 108 de 1997, en los contratos de condiciones uniformes del servicio público de energía eléctrica se podrá exigir que los equipos de medición sean ubicados en un lugar de fácil acceso, con el fin de realizar la medición de los consumos. Ahora bien, esta facultad es diferente a la posibilidad que también tiene el prestador para exigir al usuario que cambie su medidor, posibilidad que se encuentra restringida únicamente a las siguientes causas: (i) mal funcionamiento del medidor, que impida determinar en forma adecuada los consumos de los usuarios, o (ii) el avance tecnológico que garantice una medición de los consumos de manera más precisa.

***“2.- Puede el contratista de (...), decir que si no permito el cambio de medidor, nos deja sin energía eléctrica.”***

Como se ha explicado anteriormente, los prestadores del servicio público de energía eléctrica, conforme con su contrato de condiciones uniformes, pueden exigir al usuario el cambio del instrumento de medición por las siguientes causas: (i) mal funcionamiento del medidor, que impida determinar en forma adecuada los consumos de los usuarios, o (ii) el avance tecnológico que garantice una medición de los consumos de manera más precisa. Valga indicar que el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 señala que el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario será causal de la suspensión del servicio.

***“3.- Cual es el procedimiento que el funcionario de (...) debe hacer para obligar a cambiar el medidor.”***

De acuerdo con los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, las condiciones uniformes de los contratos podrán exigir a los usuarios o suscriptores que adquieran, instalen, mantengan y reparen los equipos de medición, así mismo, les otorga a los prestadores del servicio la facultad de verificar el estado de los instrumentos de medición. En ese sentido, el procedimiento por el cual se exige a los usuarios el cambio del medidor deberá estar contemplando en el respectivo contrato de condiciones uniformes del prestador. De igual forma, en dichos contratos se deberán consignar los procedimientos que deben adelantar el prestador del servicio al momento de hacer visitas técnicas con el fin de verificar el estado de los medidores, procedimientos que deberán garantizar el debido proceso.

***“4.- Si la caja donde se encuentra el medidor, que es nueva, pero que al momento de ingresar el medidor, en esta le queda un poco pequeña, es causal para ordenar que se cambio el medidor?”***

De acuerdo con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, los prestadores del servicio podrán establecer, en su contrato de condiciones uniformes, las características técnicas de los medidores. Por lo tanto, en un caso como el planteado, deberá verificarse que los equipos de medidas adquiridos por los usuarios o suscriptores cumplan con las condiciones técnicas establecidas por el prestador.

***5.- Los contratistas de (...) abusan de la posición dominante y atropellan a las persons (sic) de ingresos bajos.***

No es un interrogante sino una apreciación, por lo cual la Superintendencia no se pronunciará al respecto. En todo caso, se recuerda que los usuarios de servicios públicos pueden interponer denuncias ante esta Superintendencia, aportando la información y pruebas pertinentes que le permitan a la entidad desplegar las acciones a que haya lugar.

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,

**ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ.**

JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>.

1. Radicado 20225294310062 - 20225294555442

TEMA: CAMBIO DE MEDIDORES

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 la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones.”*

7. Concepto unificado SSPD-OJU-2009-02 (Actualizado el 3 de junio de 2021)

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