



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20194100622391

Fecha: 24/07/2019

GD-F-007 V.12

Página 1 de 9

Bogotá D.C.

Señor  
JOSÉ ARTURO CONTRERAS SUÁREZ  
Calle 4A # 17B-04 Aniversario 2  
Cúcuta – Norte de Santander

Asunto: Radicado SSPD 20198400064612 del 26 de abril de 2019. Queja por retiro de dos medidores presuntamente sin su consentimiento.

Radicado SSPD 20194100318001 del 15 de mayo de 2019. Requerimiento a la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

Radicado SSPD 20195290603362 del 11 de junio de 2019. Respuesta de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

Respetado señor Contreras:

Mediante la comunicación radicado SSPD 20198400064612 del 26 de abril de 2019, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) recibió el escrito enviado por usted a esta Entidad, a través del cual presenta queja contra la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., por el retiro, presuntamente sin su consentimiento, y sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Al respecto, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, a través del oficio SSPD 20194100318001 del 15 de mayo de 2019, la Coordinación del Grupo de Reacción Inmediata de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo de esta Superintendencia, requirió a la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., para que se pronunciara sobre los hechos referidos en su escrito, y para que aportara el materia probatorio que permita dar fe del cumplimiento del debido proceso para el retiro, revisión y cambio de los equipos de medida de su predio.

Resulta importante precisar que el requerimiento antes indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio, y considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

Así las cosas, mediante el radicado SSPD 20195290603362 del 11 de junio de 2019, la Empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. atendió el requerimiento formulado por esta Entidad y con relación al tema objeto de su queja, entre otras cosas, informó lo siguiente: "... Frente al caso de la referencia es preciso informar que la empresa desarrolla el programa de mantenimiento del parque de medidores donde se requiere el retiro de medidores de manera provisional para llevar al laboratorio de medidores por diferentes causas entre las cuales están:

*Daños  
Parados  
Con lectura mayor a 3000  
Mayores a 6 años de instalados*

*... en los casos donde la empresa realiza visitas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa y se requiere el retiro provisional, este se realiza acorde a lo establecido en la resolución CRA 413 y 457 de 20018, tal y como se efectuó para el caso de la referencia”.*

Agrega la empresa en la respuesta al requerimiento: *“Una vez consultado el sistema de información comercial de la empresa se pudo observar lo siguiente:*

*... se realizó visita notificando el resultado final del ensayo del medidor retirado, que dio como resultado No Conforme según norma NTC 1063-3, donde se indica el procedimiento para la financiación del medidor o aportar uno por su cuenta y que tiene plazo de 30 días para que se presente en la empresa y realizar el trámite.*

*El medidor retirado del contrato 271367 ... fue instalado el 19/03/2014 presentando garantía hasta 19/03/2017, por lo tanto este medidor no cuenta con garantía ... En caso de falla del medidor dentro del periodo de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario.*

*... se realizó visita notificando el resultado final del ensayo del medidor retirado, que dio como resultado No Conforme según norma NTC 1063-3, ...*

*El medidor retirado del contrato 271368 ... fue instalado el 19/03/2014 presentando garantía hasta 19/03/2017, por lo tanto ya este medidor no cuenta con garantía ...*

*... la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. cuenta con laboratorio de medidores, certificado con distintivo de acreditación de la ONAC ... El laboratorio de ensayos de agua de la entidad, es un laboratorio con la competencia técnica e infraestructura para garantizar la validez de sus resultados ... nuestro procedimiento contempla el hecho de garantizar el debido proceso, ... Adicionalmente el contrato de operación 030 de 2006 nos exige un cumplimiento en la cobertura mayor o igual al 99% y revisar todos aquellos medidores que tengan un volumen mayor a 3000 de lectura en el laboratorio de medidores debidamente acreditado por la ONAC”.*

Como soporte de la respuesta al requerimiento, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. anexó copia de los siguientes documentos: i) Acta de retiro del medidor del código 271367; ii) Acta de retiro del medidor del código 271368; iii) Certificado código 271367; iv) Certificado código 271368; v) Modelo de carta; vi) documento política de Micromedicipon; vii) Notificación de resultados código 271367; viii) Notificación de resultados código 271368; ix) Procedimiento cadena de custodia; x) procedimiento micromedición; xi) Certificado de acreditación LCM 2023 de la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia).

Visto lo anterior, procede esta Coordinación a realizar el análisis de la problemática puesta en conocimiento de la Superservicios, para lo cual se tendrá en cuenta la normatividad vigente aplicable al tema objeto de su inconformidad, así como la información allegada por Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. en respuesta al requerimiento.

Con relación al cambio de los medidores, y con el fin de dar una respuesta adecuada a su queja en el marco de las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley a esta Superintendencia, nos permitimos hacer algunas precisiones normativas aplicables al tema objeto de análisis.

La Ley 142 de 1994, al referirse a los medidores individuales, establece lo siguiente: **“ARTICULO 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. (...).

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. (...).

Así mismo, la ley antes mencionada, respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores, señala **"ARTICULO 145.- Control sobre el funcionamiento de los medidores.** 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".

Respecto de la medición del consumo, la misma norma establece **"ARTICULO 146.- La medición del consumo, y el precio en el contrato.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (...).

De otra parte, la Resolución CRA 457 de 2008<sup>1</sup>, establece lo siguiente:

**"Artículo 1°.**

El artículo 2.1.1.4 de la Resolución CRA número 151 de 2001 quedará así:

**"Artículo 2.1.1.4. Verificación de la condición metrológica de los medidores.** Las personas prestadoras del servicio de acueducto deben definir las acciones y su periodicidad, orientadas a verificar el adecuado funcionamiento de los medidores, atendiendo las particularidades de su sistema, con base en estudios técnicos. (...).

**Parágrafo 1°.** El costo de la revisión del equipo de medición será asumido por el prestador cuando surja de la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo. (...).

**Parágrafo 2°.** Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición". (Subrayado fuera de texto)

De igual manera, la resolución antes mencionada, respecto de la calibración de los medidores, señala:

**"Artículo 2°.**

El artículo 2.2.1.4 de la Resolución CRA número 151 de 2001 quedará así:

---

<sup>1</sup> Por la cual se modifican los artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA número 151 de 2001, los artículos 10 y 13 de la Resolución CRA número 413 de 2006 y el numeral 29 de la Cláusula 11 del artículo 1° de la Resolución CRA 375 de 2006

**"Artículo 2.2.1.4. Calibración de medidores.** Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, efectuarán directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente".(...)

Así mismo, sobre el retiro del medidor, el artículo 4 de la Resolución CRA 457 de 2008, antes citada, establece:

**"Artículo 4°.**

El artículo 13 de la Resolución CRA número 413 de 2006 quedará así:

**"Artículo 13. 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 la presente resolución. (...).

*"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. (...).*

**"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".

Con relación al numeral 29 de la Cláusula 11 del artículo 1° de la Resolución CRA 375 de 2006<sup>2</sup>, la Resolución CRA 457 de 2004, antes citada, estableció:

**"Artículo 5°.**

El numeral 29 de la Cláusula 11 contenida en el artículo 1° de la Resolución CRA 375 de 2006 quedará así:

*"29. Cuando adelante actividades de calibración de medidores, o que impliquen tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente".*

Nótese que, según las normas antes mencionadas, tanto las empresas como los usuarios tienen derecho a que los consumos se midan, para lo cual se utilizarán los instrumentos tecnológicos que la ciencia haya puesto a disposición en tal sentido. De igual manera, de los textos normativos descritos en párrafos anteriores, se infiere que, sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición en forma adecuada.

De lo anterior se concluye que para el cambio del medidor, los prestadores deben dar estricto cumplimiento a las normas vigentes en esta materia, esto es, realizar la revisión del aparato de medida en un laboratorio acreditado ante la autoridad de acreditación competente, y el cambio solo será posible si como resultado

---

<sup>2</sup> Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular



de las pruebas de laboratorio se demuestra que el equipo no cumple con las condiciones metrológica que permitan medir el consumo en forma confiable; de igual manera, de acuerdo con lo antes señalado, se establece que el remplazo del medidor no está supeditado a que haya registrado 3000 metros cúbicos (como lo estableció la Resolución CRA 151 de 2001), sino que el criterio normativo vigente es que el equipo de medida no cumpla con los parámetros metrológicos que las normas hayan establecido para tal fin.

Ahora bien, con relación al tema objeto de análisis, la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia, mediante el Concepto número 085 de 2010, ha sostenido lo siguiente:

**1. “Debido Proceso en las actuaciones administrativas de retiro y cambio de medidores.**

*El numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 señala que es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.*

*En igual sentido, el artículo 146 de la misma normativa dispone que la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se mida y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario.*

*Por su parte, los artículos 135, 144 y 145 de la Ley 142 de 1994 establecen las reglas básicas en materia de medidores individuales y el control sobre el funcionamiento de los medidores.*

*De las anteriores disposiciones se desprenden varios derechos del usuario, entre ellos los siguientes:*

**1.1 Libertad para la adquisición de los medidores**

*Es un derecho del suscriptor o usuario adquirir el equipo de medida para determinar sus consumos. El usuario es libre de adquirir el medidor en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las características técnicas definidas en las condiciones uniformes del contrato.*

*La empresa, teniendo en cuenta las normas vigentes, determinará en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida. (...).*

*Cuando el equipo de medida sea suministrado por la empresa se garantizará su correcto funcionamiento por un período igual a la garantía otorgada por el fabricante de estos bienes, el cual en todo caso no será inferior a tres (3) años. En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho periodo, la empresa repondrá el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el usuario o suscriptor, excepto en los casos en que se compruebe manipulación del equipo de medida que genere como consecuencia la pérdida de la garantía, caso en el cual el usuario asumirá los costos de reposición e instalación del instrumento de medición. (...).*

**1.2 Control al funcionamiento de los equipos de medida.**

*Con base en los artículos 135 y 145 de la Ley 142 de 1994, la empresa podrá hacer en cualquier tiempo pruebas rutinarias al medidor y a las acometidas por iniciativa propia, o por petición del usuario, con el objeto de verificar su estado, su funcionamiento y obligarán a cada uno de ellos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, de conformidad con lo previsto en el contrato de condiciones uniformes y en todo caso conforme a las normas y la regulación vigente. (...).*

*En este orden de ideas, el prestador puede retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado. (...).*

*Una vez revisado el instrumento de medida por el laboratorio, conforme al informe que éste emita, se decidirá sobre el cambio del medidor. El cambio de medidor será a costa del usuario a menos que se encuentre en garantía y el daño no sea atribuible a él. (...).*

### **1.3 Cambio de los Equipos de Medida por mal funcionamiento.**

*Si como resultado de la visita (previa, técnica o de rutina), se retira temporalmente el medidor y conforme a la revisión técnica hecha por el laboratorio, se determina que es necesario el cambio definitivo del mismo, esta situación deberá ser informada por escrito al usuario o suscriptor anexando el informe técnico emitido por el laboratorio que realiza la revisión y calibración de los medidores acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC.*

*Mediante Circular 0076 del 2005, la Superintendencia ratificó que la verificación de la calibración de los medidores debe hacerse en un laboratorio debidamente acreditado por la SIC. (...). Si el suscriptor o usuario en uso de su derecho, decide reparar el medidor, o adquirirlo a quien a bien tenga, deberá entregarlo al prestador con el objeto que lo calibre en el laboratorio acreditado por la SIC. Una vez calibrado, el prestador procederá a instalarlo y entregará copia de la respectiva certificación del laboratorio y dejará constancia en el Acta de Instalación respectiva. (...).*

*Si el usuario accede voluntariamente a que el medidor sea reemplazado como consecuencia del informe emitido por el laboratorio o durante la visita, el prestador debe informar al usuario el derecho de adquirirlo por su cuenta quién bien tenga o de adquirirlo al prestador.*

*El prestador no puede, aún en el evento de detectar la manipulación del medidor, reemplazarlo definitivamente durante la visita. En este caso, requiere del informe del laboratorio y solamente podrá retirarlo y dejar uno provisional hasta tanto el laboratorio emita el informe. (...). Cuando se reemplace el medidor, el que fue reemplazado debe ser entregado al suscriptor por ser el propietario del mismo, salvo que él indique por escrito lo contrario. También podrá mantenerse en custodia el aparato de medición hasta tanto culmine la respectiva actuación administrativa.*

#### **1.3.1. Cambio de los Equipos de Medida por mal funcionamiento.**

*El artículo 144 de la Ley 142 de 1994 señala que en los contratos de condiciones uniformes la empresa puede exigir que los usuarios o suscriptores adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos para la medición de sus consumos y establecer sus características técnicas y mantenimiento que deba dárseles.*

*De igual forma, la citada disposición precisa que 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.*

*La anterior norma es reiterada en el artículo 14 del Decreto 302 de 2000, en la que se establece además que la entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato, las condiciones para su reemplazo. Adicionalmente, el artículo 19 ibídem modificado por el artículo 7 del Decreto 229 de 2002, señala:*

**"ARTICULO 19. 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. (...). 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 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.*

*Se observa entonces, que nada impide que las empresas en pro de garantizar una efectiva medición del consumo, lo cual beneficia tanto al usuario como al ente prestador, instalen equipos de mayor precisión y tecnología, (...).*

*De acuerdo con lo señalado, el usuario está obligado a cambiar el medidor cuando la empresa demuestre que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. (...).*

### **Facultad sancionatoria de la Superintendencia de Servicios Públicos**

*El artículo 79.1 de la Ley 142 de 1994 dispone que es función de esta Superintendencia 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. (...).*

De acuerdo con todo lo anteriormente expuesto, podemos concluir que, si bien tanto la empresa como el usuario tienen derecho a que los consumos se midan, empleando los instrumentos tecnológicos apropiados, también lo es que el cambio del medidor debe estar supeditado a los resultados de la revisión realizada en un laboratorio acreditado, y no cuando registre 3000 metros cúbicos de marcación, como lo dispone el artículo 2.2.1.4 de la Resolución CRA 151 de 2001, ya que tal disposición fue derogada por el artículo 2 de la Resolución CRA 457 de 2008; en consecuencia, las empresas deben acatar estrictamente los criterios normativos actuales en desarrollo de las actividades de cambio de los medidores del servicio de acueducto.

De otra parte, debemos hacer mención a lo establecido en la Resolución CRA 768 de 2016<sup>3</sup>, que establece lo siguiente: "**Cláusula 14. Derechos de la persona prestadora.** Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios consagra la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes: (...). 4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la persona prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. (...).

Como se puede observar, en los párrafos que preceden se explica de manera amplia y suficiente que la ley no estipula el tiempo en que la empresa debe realizar la revisión de los medidores, sino que tal actividad hace parte de los procesos comerciales establecidos por las normas vigentes y que deben ser aplicados por las empresas, quienes podrán determinar la periodicidad de llevar a cabo tal actividad con lo cual se podrá garantizar la correcta medición de los consumos. No obstante, debemos reiterar que el único parámetro vigente para llevar a cabo el cambio o reparación de los aparatos de medida, es el resultado de la revisión realizada al mismo en un laboratorio debidamente acreditado por la autoridad competente.

Ahora bien, respecto de las facultades sancionatorias a cargo de esta Superintendencia frente al caso objeto de análisis, debemos manifestarle que sobre el presunto incumplimiento del régimen de servicios

---

<sup>3</sup> Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado



públicos domiciliarios por parte de un prestador, las normas establecen que para tal efecto se debe adelantar un proceso investigativo en el cual se evalúen todas las pruebas aportadas tanto por el denunciante como por la empresa prestadora, desde luego respetando el debido proceso y el derecho de defensa que le asiste a la prestadora del servicio y si como resultado se concluye que esta última está incurso en una violación a las normas vigentes, la Superservicios impone las sanciones previstas en la ley.

No obstante, sobre el cambio de los medidores de acueducto cuando existan avances tecnológicos que justifiquen tal decisión, a continuación, nos permitimos transcribir algunos apartes del Concepto SSPD 532 de 2017, a través del cual la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia se ha pronunciado al respecto:

*"(...). 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.*

*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.*

*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. (...).*

*El artículo 144 de la ley 142 de 1994 prescribe que el usuario está en la obligación de cambiar el medidor, cuando la empresa establezca que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En tal circunstancia, **la empresa comunicará al usuario tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio** y le concederá un plazo para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a la empresa. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, la Empresa procederá a costa del usuario a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor". (Subrayas y negrillas fuera de texto)*

*De acuerdo con el texto citado, no sería posible argumentar la necesidad de cambio de los instrumentos de medida sobre la base de avances inexistentes o que no han sido explicados de manera suficiente, pues ello constituiría una contravención del artículo 44 de la Ley 142 de 1994, que debidamente denunciada, podría conllevar la imposición de sanciones por parte de esta Superintendencia al tenor de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 79 y en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.*

*En efecto, la posibilidad de que un medidor pueda ser cambiado por avances tecnológicos no es una patente de corso para que los prestadores de forma indiscriminada cambien los medidores a su arbitrio, pues la facultad establecida por el legislador para su cambio por esta razón, lo que busca no es crear un negocio a favor de prestadores y proveedores de equipos de medida, sino garantizar que la medición para el usuario será lo más exacta posible. (...).*

*(...) La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. **En caso de falla del medidor** dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario.*



*Igualmente, no podrán cambiarse los medidores hasta tanto no se determine que su funcionamiento está por fuera del rango de error admisible. (...)*

*Como se ha dicho a lo largo de este concepto, un prestador puede exigir el cambio de un medidor cuando quiera que (i) existan avances tecnológicos que justifiquen el cambio, o (ii) cuando el medidor actualmente instalado no funcione de forma correcta. Dado lo anterior, cuando el cambio del medidor se da por un avance de la técnica, no se requiere verificar si el medidor actualmente instalado funciona o no, pues lo que se busca garantizar no es el funcionamiento del equipo de medida, sino su mayor exactitud. (...)*

De todo lo antes dicho, entre otras cosas, se puede colegir lo siguiente: i) tanto el suscriptor como la empresa prestadora tienen derecho a que los consumos se midan empleando los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; ii) las empresa prestadoras, en desarrollo de su objeto social, están facultadas por la ley para realizar el retiro de los medidores para verificar su funcionamiento; iii) el cambio del medidor por mal funcionamiento, está supeditado a los resultados de la verificación realizada al mismo en un laboratorio debidamente acreditado por la autoridad competente, sobre lo cual la empresa está obligada a informar lo pertinente al usuario; iv) cuando la empresa establezca que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos, la prestadora del servicio debe comunicar al usuario tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio; v) en caso de cambio del medidor, la empresa está obligada a permitir que el suscriptor o usuario adquiera el equipo de medida a quien a bien tenga, siempre y cuando al aparato cumpla con las características técnicas establecidas por la prestadora y la normatividad vigente.

Sin embargo, y con el fin de que esta Superintendencia pueda contar con los elementos necesarios que le permitan adelantar las acciones de inspección y vigilancia, y eventualmente la de control, atentamente nos permitimos solicitarle que, si lo considera conveniente, aporte a esta Entidad algunas pruebas que permitan soportar concretamente que la prestadora del servicio incurrió en alguna falta al régimen de servicios públicos domiciliarios frente al cambio de los equipos de medida.

Finalmente, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia continúa con la total disposición para atender las quejas de los usuarios asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., por los hechos que afecten el suministro a los usuarios, desde luego respetando el debido proceso y el derecho de defensa que le asiste a la prestadora del servicio.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO  
Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GRI   
Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora GRI

Expediente Virtual: 2019410170100363E