



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20204260026561

Fecha: 19/11/2020

GD-F-007 V.12

Página 1 de 18

Bogotá D.C.,

Señor
RICARDO ARDILA RODRÍGUEZ

Asunto: Radicados SSPD 20208140000223 y SSPD 20201700057823. Traslado documentos por parte de la Dirección Territorial Centro y Oficina de Control Disciplinario Interno, respectivamente. Radicado SSPD 20205290609782 dirigido a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Respetado señor Ardila:

Mediante las comunicaciones con los radicados SSPD 20208140000223 y SSPD 20201700057823, la Dirección Territorial Centro y la Oficina de Control Disciplinario Interno, respectivamente, trasladaron a la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo el radicado SSPD 20205290609782 dirigido por usted a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), a través del cual se refiere al radicado SSPD 20195290990412 del 05 de septiembre de 2019, por el cual la Procuraduría Segunda Delegada para la Vigilancia Administrativa, trasladó a este ente de vigilancia y control la denuncia de fecha julio 29 de 2019 instaurada por usted contra la señora Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios.

Al respecto, con el propósito de dar una respuesta adecuada al radicado SSPD 20205290609782, esta Coordinación se permite hacer una síntesis de los antecedentes que precedieron a dicha comunicación, particularmente para los servicios de acueducto y alcantarillado, esto es, en lo que corresponde a la empresa ACUAGYR S.A. E.S.P., en los siguientes términos:

1. Radicado SSPD 20195290313112 del 03 de abril de 2019.

En esta comunicación, entre otras cosas, manifiesta lo siguiente: “... REF: QUEJA Y/O DCENUNCIA EN CONTRA DE LOS EMPRESAS ... ACUAGYR S.A. E.S.P. ...obrando como ciudadano víctima de los atropellos y violaciones que las Empresas de SERVICIOS PÚBLICOS, vienen ejecutando, haciendo uso de la posición dominante que ellos realizan a todo y cada uno de los usuario de Girardot, Bogotá y la región, de tal forma, que ante las atrocidades y cochinas que vienen haciendo ellos, estas entidades, me veo en la obligación de denunciar y/o solicitar a ustedes se inicie a la mayor brevedad posible, investigación Administrativa y Disciplinaria a las tres empresas antes en mención ... así mismo lo hacen las empresas Acuagyr ... quedando el usuario a merced de pagar honorarios a Abogados sin que estos hayan iniciado un debido proceso ante las víctimas”.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No 20181000120415 de 25 de septiembre del 2018
Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6

www.superservicios.gov.co

Además de lo anterior, presenta a esta Superintendencia las siguientes peticiones:

- *“Solicito a ustedes de manera urgente, se inicie investigación a cada una de estas empresas en donde podamos ver los resultados de sanción y multas a cada una de ellas, como también, la devolución que estas empresas deben hacer a cada uno de los usuarios por cancelación de IVA, como lo hace CODENSA, reconexiones y revisiones ... Toda vez que estas revisiones estoy seguro que el 80% de las realizadas o ejecutadas, son ilegales.*
- *Solicito a ustedes como Entes de Control, una fecha pronta y aproximada para que ustedes con los delegados de Acueducto, Alcantarillado y ... asistan en Girardot, y así poder realizar una Audiencia Pública a las tres empresas en el Municipio de Girardot”.*

Como anexo adjunta copia de las comunicaciones dirigidas a los tres prestadores de servicios objeto de su denuncia, en donde hace una solicitud de información, y con relación a la empresa ACUAGYR S.A. E.S.P., concretamente solicitó lo siguiente mediante escrito de fecha abril 01 de 2019:

1. *“Se informe por escrito y de manera detallada una relación de las notificaciones que ustedes, remitieron a los usuarios de la suspensión del servicio de Acueducto y Alcantarillado.*
2. *Cual fue el recaudo que la empresa hizo por todas las reconexiones que los usuarios pagaron teniendo en cuenta que a todos se les violó el debido proceso año 2012, al día de hoy en Girardot y Ricaurte Cundinamarca.*
3. *Relación de actas, que fueron firmadas por un usuario y su testigo como garante de la revisión en Girardot y Ricaurte Cundinamarca.*
4. *Se suspenda por parte de ustedes, los actos arbitrarios e ilegales que ustedes vienen haciendo al desplazar los medidores sin adelantar el debido proceso a los usuarios, teniendo en cuenta que, se viene aplicando la posición dominante de ustedes.*
5. *Se tenga en cuenta que usted, no están cumpliendo con la ley; en el sentido de expedir la factura del consumo y dejar en reclamación el resto. De esta manera, se produce una acumulación de facturas sin cancelar en donde ustedes aprovechan para suspenderle el servicio, coaccionándolo a que realice convenios, ...”. (sic).*

Del análisis y contextualización de la comunicación antes mencionada, se pudo establecer que usted no aportó prueba idónea alguna que permitiera soportar la solicitud de investigación planteada, sin embargo, se concluye que su inconformidad está asociada básicamente a los siguientes aspectos: i) solicitud de investigación, para nuestro caso, contra ACUAGYR S.A. E.S.P.; ii) devolución por cancelación de IVA; iii) reconexiones y revisiones realizadas presuntamente ilegales; iv) realización de Audiencia Pública en la ciudad de Girardot.

En este contexto, de conformidad con los procedimientos internos de esta Superintendencia, la Dirección Territorial Centro con el radicado SSPD 20198120396701 del 11 de abril de 2019 dio respuesta a su comunicación, y, con el oficio SSPD 20198120396691 del 11 de abril de 2019, la misma dependencia trasladó la queja a ACUAGYR S.A. E.S.P. para que atendiera sus peticiones según el escrito de fecha 01 de abril de 2019.

1. Radicado SSPD 20195290990412 del 05 de septiembre de 2019

Mediante el escrito radicado en la Procuraduría General de la Nación el día 05 de agosto de 2019, usted presentó a dicho ente de control *“Denuncia en Contra de la doctora Natasha Avendaño García, Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios por prevaricato por omisión”*, y para el efecto, dicha solicitud la sustenta con los siguientes hechos:

- ✓ *“Las empresas de servicios públicos domiciliarios haciendo uso de su posición dominante; violan de manera rampante el artículo 134 de la ley 142/94, artículo de la ley 142/94, sentencia unificada 793 de 2012, emitida por la corte constitucional al no emitir una comunicación para notificarlo del acto de suspensión; ya que este es un acto administrativo, tal como se dejó establecido en la ley 142/94.*
- ✓ *Solicita información a las empresas. Como Acuagyr, ...*
- ✓ *Respuestas sin sentido y evasivas#. (sic).*

Además de lo anterior, hace la descripción de una serie de presuntos hechos cometidos por los prestadores de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Girardot, Cundinamarca, sin especificar o concretar la queja relacionada o que corresponde a ACUAGYR S.A. E.S.P. y sin anexar pruebas válidas y consistentes para sustentar los hechos motivo de la inconformidad. Así mismo, como soporte de la solicitud de investigación, anexó copia del radicado SSPD 20195290313112 del 03 de abril de 2019 y sus anexos, ya analizado en párrafos anteriores.

Como resultado de las gestiones adelantadas por la Procuraduría General de la Nación, la PROCURADURIA SEGUNDA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA profirió el Auto Inhibitorio del 29 de agosto de 2019, del cual, a continuación, nos permitimos traer a colación algunos apartes que cobran vigencia para la presente actuación administrativa y para el caso que nos ocupa, así:

“... En el presente caso, el señor Ricardo Ardila Rodríguez, manifiesta su inconformidad por el trámite dado a su petición ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, relacionada con la intervención a varias empresas de servicios públicos por posibles deficiencias en la prestación de tales servicios y el inicio de investigaciones, ...

A folio 5, obra oficio 20198120396701 del 11 de abril de 2019, suscrito por la Coordinadora Grupo Participación Ciudadana de la Superintendencia de Servicios Públicos, Dirección Territorial Centro, mediante el cual da respuesta a la petición del señor Ardila Rodríguez, informando haber dado traslado de las inquietudes a cada una de las empresas que prestan el servicio. Igualmente, informó el fundamento legal acerca de la función misional de la entidad y el procedimiento para el inicio de actuaciones ante la entidad.

Se allegó fotocopia de las peticiones sobre información general, recaudo de valores por reconexión, actas de revisiones y supuestos actos arbitrarios, presentadas a las empresas de servicios públicos ...

Así mismo obran fotocopia de las respuestas que dieron las empresas de servicios públicos al señor Ardila Rodríguez, frente a cada una de sus peticiones, señalando de manera amplia los fundamentos legales.

De acuerdo con los documentos obrantes, no se evidencia actuación o intervención alguna por parte de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Natasha Avendaño García, de

modo que por la simple mención que se hace en la queja, no es razón para suponer siquiera hecho alguno que comprometa su responsabilidad y por tanto en este sentido la queja en su contra, carece totalmente de fundamento.

Se observa que, las tres entidades de servicios públicos domiciliarios, dieron respuesta oportuna y completa al quejoso, quien mostró su desacuerdo con las mismas acudiendo a la superintendencia para que aperturara las investigaciones por ello, pero esta entidad dio respuesta indicando el procedimiento para adelantar las actuaciones correspondientes.

La inconformidad mostrada por el quejoso, con las respuestas que recibió tanto por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos, como por parte de la Superintendencia no ofrecen información concreta que indiquen hechos que constituyan conductas reprochables disciplinariamente, por lo que no se considera viable iniciar actuación alguna.

El contenido del escrito de queja, al igual que las peticiones presentadas a las empresas de servicios públicos como a la Superintendencia, no señala de manera precisa una situación concreta, no indica circunstancias específicas de tiempo, modo ni lugar, por lo cual las respuestas que recibió de parte de estas entidades, son igualmente genéricas.

Así las cosas, la conclusión a que se llega una vez analizado el contexto procesal, es que no hay lugar a iniciar proceso disciplinario por los hechos expuestos y, en consecuencia esta Procuraduría se inhibirá para adelantar actuación disciplinaria, advirtiendo que esta decisión no hace tránsito a cosa juzgada, no obstante, si aparecen situaciones serias que los desvirtúen y se concreta algún comportamiento irregular atribuible a los destinatarios de la acción disciplinaria, en el futuro podría ser objeto de investigación". (sic).

En mérito de lo antes expuesto, la PROCURADURIA SEGUNDA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA, resolvió lo siguiente:

"PRIMERO. INHIBIRSE para adelantar actuación disciplinaria en las presentes diligencias ...

SEGUNDO. *Compulsar copia de los folios 1 a 5, ante la Oficina del Defensor del Usuario de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en donde luego de adelantar las acciones correspondientes, se determinará si el asunto debe ser trasladado o no, a la Oficina de Control Disciplinario Interno, como juez natural de las posibles faltas disciplinarias en que puedan incurrir sus funcionarios. (...). (sic).*

Ahora bien, mediante Auto de Remisión por Competencia No. 20191700002576 del 11 de septiembre de 2019, la Oficina de Control Disciplinario Interno, entre otras cosas, resolvió lo siguiente:

"PRIMERO. *- REMITIR, copia de las presentes diligencias a la Superintendencia Delegada para el Acueducto Alcantarillado y Aseo, en lo que respecta a la empresa ACUAGYR, en virtud de lo establecido en los artículos (...). (sic).*

Por lo anterior, mediante la comunicación interna SSPD 20191700090603 del 12 de septiembre de 2019, la Oficina de Control Disciplinario Interno trasladó a la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo el radicado SSPD 20195290990412 del 05 de septiembre de 2019, que contiene el expediente de la denuncia instaurada por usted ante la Procuraduría General de la Nación.

Así las cosas, mediante el oficio SSPD 20194100773311 del 24 de septiembre de 2019, el Grupo de Reacción Inmediata de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, procedió a requerir a la Empresa de Aguas de Girardot, Ricaurte y la Región S.A. E.S.P. – ACUAGYR S.A. E.S.P., para que se pronunciara sobre los aspectos que motivaron su queja. Así mismo, a través del oficio SSPD 20194100773341 de la misma fecha, la dependencia antes mencionada dio respuesta preliminar a su petición.

Como resultado de las gestiones adelantadas por este ente de vigilancia y control, a través del radicado SSPD 20195291189332 del 21 de octubre de 2019, ACUAGYR S.A. E.S.P. dio respuesta a la solicitud hecha por la Superservicios, y una vez realizado el análisis de la información allegada por la prestadora del servicio, con el oficio SSPD 20194101016601 del 19 de noviembre de 2019, el Grupo de Reacción Inmediata de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo profirió el pronunciamiento correspondiente, tomando como marco de referencia la información allegada por la empresa, así como la normatividad aplicable a cada aspecto referido en su queja, al igual que las funciones y competencias de esta Superintendencia conferidas por la Constitución y la Ley.

Si bien, no se presentan casos concretos para efectuar la confrontación de los hechos que permita determinar la existencia de presuntas violaciones al régimen de servicios públicos domiciliarios, y que amerite la procedencia de una actuación administrativa sancionatoria, en el mencionado pronunciamiento se abordaron los aspectos objeto de su queja, como son: cobros por suspensión, reconexión, corte y reinstalación del servicio, cobro de revisiones, procedimiento para la suspensión y reconexión, cambio del medidor, cobro del IVA, proceso de reclamación por las causales que generan la actividad de *facturación*, audiencia pública, y finalmente, se brindó información relacionada con los datos que debe suministrar como usuario al presentar una petición, queja o reclamo, para que esta Entidad pueda atender y brindar una mejor atención a sus solicitudes.

No obstante, hemos considerado necesario ampliar y complementar los temas relacionados con el proceso de reclamación y cambio de los medidores, aspecto al cual nos referiremos más adelante, ya que, en los demás aspectos, está todo dicho.

1. Radicado SSPD20205290609782 del 15 de mayo de 2020

Con el radicado antes mencionado, usted presenta nueva comunicación a esta Superintendencia, en donde, entre otras cosas, manifiesta lo siguiente: “... *obrando como denunciante ante la S.S.P.D., por los actos ilegales que las empresas prestadoras de Servicios Públicos domiciliarios; cometieron, están cometiendo y que por supuesto; se deben parar, me dirijo a su despacho ... para que se resuelva prontamente la presente petición.*

... ya que hemos sido nosotros todos, las víctimas del abuso dominante que las empresas en el país cometen a diario sin que la S.S.P.D., tome decisiones de sancionar y obligarla a devolver, lo que ilegalmente ha cobrado a todos.

Tal como lo manifesté, el 3 de Abril del 2019; ante la S.S.P.D., todas las empresas en Girardot violan el debido proceso a los usuarios y sin respetar la Ley, la Constitución y la sentencia 793 del año 2002, emitida por la Corte Constitucional, por eso y ante la negligencia de la Superintendencia me veo en la obligación de solicitarle a usted para que se cumpla con el decreto 990 del 2002, ...

Aquí se trata es de darle cumplimiento a la Ley, Constitución y la Sentencia-y no evadir la obligación de dar cumplimiento a la Ley y la Constitución, como hasta ahora lo ha demostrado la S.S.P.D.

PETICIÓN

- 1) Solicito fotocopias de los oficios remisorios que desde la S.S.P.D ha remitido a cada empresa en Girardot, igual fotocopia de las respuestas dada por cada empresa a la S.S.P.D.
- 2) por que la S.S.P.D., no se ha pronunciado o a sancionado a las empresas: toda vez que siguen abusando de su posición dominante y violando el decreto 1842 de 1994. El Art. 9 de la Ley 142 de 1994 y el Art. 29 de la Constitución Política.
- 3) Solicito sanciones y devoluciones a todos los usuarios que fuimos y que somos víctimas de todas las empresas.
- 4) ... le solicito a usted de manera muy respetuosa, se le requiera a la Doctora Natasha Avendaño, para que le requiera a todas las empresas en el país. Sobre el incumplimiento de la Constitución, la Ley y la Sentencia 793 del año 2012, sin excepción alguna. De esta manera le solicito a su persona fotocopia del requerimiento a la Superintendencia". (sic).

Como soporte, anexa copia de dos comunicaciones correspondientes a otros usuarios y otros municipios del departamento de Cundinamarca.

Mediante AUTO DE TRÁMITE No. SSPD – 20201700000986 DEL 07/07/2020, INCORPORACIÓN A REMISIÓN POR COMPETENCIA No. 015-2019 – POR EL CUAL SE INCORPORA UNA QUEJA, la Oficina de Control Disciplinario Interno, entre otras cosas, resolvió:

"PRIMERO. – INCORPORAR el radicado No. 20205290609782 de fecha 13 de mayo de 2020, al remisorio ...

SEGUNDO. - REMITIR copia íntegra del presente proveído a la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo ... para que se tomen las medidas a que haya lugar, en concordancia con la parte considerativa del presente auto.

TERCERO. – COMUNICAR la presente decisión al quejoso ... reiterándole que se le dará traslado a su queja en conjunto con la presente de decisión a las Delegadas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo ... con el fin de que inicien las investigaciones a que haya lugar y en consecuencia se le informe al peticionario que medidas fueron adoptadas para atender su petición ...". (sic).

En este contexto, y teniendo en cuenta que la presente actuación administrativa está orientada básicamente a dar trámite y respuesta al radicado SSPD 20205290609782 del 15 de mayo de 2020, hemos considerado necesario hacer algunas precisiones que permitirán contextualizar y establecer los argumentos para proferir una respuesta adecuada a sus solicitudes, para luego sí referirnos específicamente a las peticiones impetradas.

En primer lugar, y teniendo en cuenta que usted mencionada y toma como referencia el Decreto 1842 de 1991 (y no de 1994 como usted lo indica) o estatuto de servicios públicos, y con el fin de que se tenga en cuenta para futuras ocasiones, con todo respeto nos permitimos manifestarle que dicha norma perdió vigencia con la expedición de Ley 142 de 1994.

Para el caso concreto de la queja instaurada por usted ante este ente de vigilancia y control, misma que fue reportada a la Procuraduría General de la Nación, sea lo primero manifestarle que el pronunciamiento proferido por el Grupo de Reacción Inmediata de la Superintendencia Delegada

para Acueducto, Alcantarillado y Aseo a través del oficio SSPD 20194101016601 del 19 de noviembre de 2019, es el resultado del desarrollo de los procesos adelantados por esta Entidad en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la Constitución y la Ley, y obedece a un detallado análisis de la problemática expuesta en sus escritos, en concordancia con la normatividad vigente, así como de la información allegada por la prestadora del servicio en respuesta al requerimiento hecho por este ente de vigilancia y control, documento que está orientado en el debido proceso y en el derecho de defensa que le asiste a ACUAGYR S.A. E.S.P., lo cual indica que la respuesta otorgada por la Superservicios fue otorgada en derecho.

Con relación a la problemática denunciada, esta Superintendencia ha actuado en derecho y de conformidad con los procedimientos establecidos al interior de este ente de vigilancia y control y la normatividad vigente, y el hecho de que no se hayan satisfecho sus pretensiones como usted seguramente lo esperaba, no quiere decir que esta Entidad no haya atendido su queja y haya realizado el correspondiente análisis sobre la situación denunciada, máxime si se tiene en cuenta que usted no aportó prueba alguna que permitiera sustentar o soportar sus inconformidades de manera particular.

Además, debemos aclarar que si bien los usuarios tienen el derecho a presentar quejas y/o denuncias ante la Superservicios en contra de las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, la decisión de esta Entidad no siempre va a satisfacer las pretensiones de los quejosos, en razón a que las conclusiones que se obtengan son el resultado de equiparar los hechos denunciados frente a la situación real de la problemática, en concordancia con la normatividad vigente aplicable a cada caso en particular.

Adicionalmente, si bien la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios está orientada a contribuir "*al mejoramiento de la calidad de vida en Colombia, mediante la vigilancia, inspección y control a la prestación de los **servicios públicos domiciliarios**, la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios*", no debe olvidarse que, respecto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, las acciones que adelante deben enmarcarse en la aplicación de la normativa y ordenamiento jurídico vigente, que para el presente caso, corresponde a los servicios de acueducto y alcantarillado.

En consecuencia, el solo hecho de que se solicite que "*se investigue a una empresa*", no es razón suficiente para proceder a abrir una actuación administrativa, sino que la acción de este ente de vigilancia y control debe estar precedida de un proceso de verificación, análisis, reporte y examen de las pruebas que permitan justificar la ocurrencia de los hechos denunciados y que los mismos son contrarios a la normatividad vigente, todo en concordancia con el debido proceso y el derecho de defensa que le asiste a la empresa prestadora, máxime si se tiene en cuenta que para su caso, usted no aportó un asunto concreto con sus correspondientes pruebas válidas para cada tema en particular, razón por la cual las orientaciones fueron de carácter general, tal como la misma Procuraduría General de la Nación lo reconoció .

De lo anterior, se concluye que, con relación a la queja instaurada por usted, esta Superintendencia ha actuado en el marco de las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley, en concordancia con el debido proceso y el derecho de defensa que le asiste tanto al usuario como a la empresa prestadora del servicio.

Ahora bien, tal como lo mencionados en párrafos anteriores, hemos considerado oportuno ampliar y/o complementar algunos aspectos, con el fin de que se tenga en cuenta al momento de instaurar una petición, queja o reclamo ante la empresa prestadora del servicio.

En tal sentido, teniendo en cuenta que el aspecto relacionado con el cobro del servicio, que involucra otros conceptos como la suspensión, corte, reinstalación y reconexión del mismo, entre otros, se encuentra inmerso en el proceso de facturación de los servicios prestados a los usuarios, consideramos de especial importancia recordar que sobre el derecho que tienen los suscriptores o usuarios de presentar peticiones, quejas o reclamos y recursos verbales o escritos en relación con el servicio o los servicios que presta la respectiva empresa, se debe tener en cuenta que la Ley 142 de 1994¹, establece lo siguiente: **“ARTÍCULO 154.- De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.** (Subrayado fuera de texto).

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. (...)”.

Lo anterior indica que, en el caso de existir inconformidad con la factura expedida por la prestadora del servicio, el suscriptor o usuario tiene el derecho a hacer uso del proceso de reclamación en primera instancia ante la empresa prestadora, habida consideración que tal circunstancia debe ser investigada y puede darse por varias causas, como por ejemplo: i) aplicación de un nuevo marco tarifario definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA; ii) aplicación de la Estratificación Socioeconómica adoptada por el municipio; iii) aplicación de los nuevos niveles de Consumo Básico establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016²; iv) desviación significativa; v) aumento del consumo; vi) error de lectura; vii) error al aplicar la tarifa, y viii) ajuste por IPC, causal que en todo caso debe ser investigada por la prestadora del servicio, en primera instancia, para que luego sí intervenga esta Superintendencia vía recurso de Apelación.

En consecuencia, respecto de las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la empresa, consideramos pertinente se tenga en cuenta que en cuanto a la atención a los suscriptores y/o usuarios, de manera particular, por parte de las empresas prestadoras, la Ley 142 de 1994 estableció, en el Título VIII- Capítulo VII, la defensa de los usuarios en sede de la empresa. Es así como el artículo 152 reconoce como de la esencia del contrato de servicios públicos el derecho de los usuarios a presentar ante la empresa prestadora peticiones, quejas y recursos relativos al mismo, cuando la informalidad esté relacionada con las causales establecidas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 (negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación), siempre y cuando las facturas no tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas prestadoras de servicios públicos. En igual sentido, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 definió el recurso en sede de la empresa como un acto del suscriptor o usuario para obligar a aquella a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

En contra de las decisiones tomadas por la Empresa como respuestas a las quejas y reclamos presentadas por los usuarios, es posible interponer el recurso de reposición, el cual se debe instaurar dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, y el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala que el recurso de apelación es procedente solamente como subsidiario del recurso de reposición.

En este sentido se tiene que en el evento de existir inconformidad por parte de un usuario del servicio público, de carácter particular, por las causales antes mencionadas, se debe hacer uso del procedimiento de reclamación establecido en las normas vigentes, esto es acudir en primer lugar a la entidad prestadora del respectivo servicio (elevando una petición, queja o reclamo) y, una vez obtenga la respuesta, puede presentar **el recurso de reposición y en subsidio de apelación en el**

¹ Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

² Por la cual se modifica el rango de consumo básico

mismo escrito (ante la prestadora del servicio) para que este último sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en segunda instancia, siempre y cuando este se haya interpuesto con las formalidades previstas en la ley, ya que sólo así esta Entidad se pronunciará de fondo sobre las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios.

Es decir que, para el caso concreto de las reclamaciones presentadas por los usuarios que versen sobre las causales señaladas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, esta Entidad única y exclusivamente puede abocar conocimiento de los actos proferidos por la empresa prestadora que tengan relación con la ejecución del contrato de servicios públicos, en el trámite del recurso de apelación cuando el mismo es legal y oportunamente instaurado como subsidiario del recurso de reposición; trámite que en todo caso es de exclusiva competencia de las Direcciones Territoriales de esta Entidad, conforme con lo establecido en el artículo 20 del Decreto 990 de 2002, modificado por el Decreto 2590 de 2007, que para el caso concreto del municipio de Girardot, Cundinamarca, corresponde a la Dirección Territorial Centro de esta Superintendencia, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.

Sin embargo, si como resultado de las acciones adelantadas por esta entidad de vigilancia y control en el trámite del recurso de apelación se observan conductas contrarias a la ley por parte de la prestadora, esta Superintendencia adelanta las acciones de control correspondientes, las cuales incluyen la ejecución de un proceso de investigación, y de encontrarse probada alguna violación a la ley, la Superservicios impone las sanciones previstas en el artículo 81 del régimen de servicios públicos domiciliarios, pero en todo caso enmarcándose en la observancia del debido proceso y el derecho de defensa que le asiste al prestador del servicio.

En este contexto, podemos resumir que como resultado del proceso de reclamación, en primera instancia ante la empresa prestadora del servicio, y en segunda instancia ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vía recurso de Apelación, se puede dar solución a todo lo concerniente con el tema de facturación, que entre otros, está referido a los siguientes ítems: prestación del servicio, suspensión, corte, reinstalación y reconexión del servicio, cobros por servicios no prestados.

Ahora bien, con relación al tema relacionado con la revisión y cambio de los medidores, nos permitimos hacer las precisiones normativas aplicables al tema objeto de análisis, así:

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 periodo 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 2008³, 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:

“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”.*(...).”

³ 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

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 2006⁴, 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

⁴ 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

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 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.

Sobre el 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 período, 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 *ibidem* 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 2016⁵, 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 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.

⁵ 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

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 periodo 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 actual-

mente 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 empresas 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 el 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 las 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. Sin embargo, le informamos que estamos requiriendo a ACUAGYR S.A. E.S.P. para que remita a esta Superintendencia copia del procedimiento utilizado para la revisión y cambio de medidores, y del resultado del análisis realizado a la respuesta que otorgue la prestadora, se podrá determinar la procedencia de acciones administrativas en contra de la empresa.

No obstante, debe tenerse en cuenta que de conformidad con lo establecido en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994⁶, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001⁷, la función de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entre otras, se circunscribe a: *“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 donde se concluye que la función de esta Superintendencia de conformidad con el artículo 370 de la C.P. y la Ley 142 de 1994, **consiste en la supervisión y vigilancia de las empresas en lo que respecta a la prestación del servicio público a su cargo.**

Así mismo, el párrafo primero del artículo 79 de la norma mencionada en el párrafo anterior, establece: *“... el Superintendente no podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya”*, disposición de corte restrictivo que guarda coherencia con las funciones propias de policía administrativa que le encomienda la constitución, por tanto, los únicos contratos cuyo cumplimiento corresponde vigilar a esta Superintendencia son los de servicios que se suscriben entre la empresa y el usuario.

Dicho lo anterior, procedemos a dar respuesta a las peticiones presentadas a través del radicado SSPD20205290609782 del 15 de mayo de 2020, objeto de la presente actuación administrativa.

“1) Solicito fotocopias de los oficios remisorios que desde la S.S.P.D ha remitido a cada empresa en Girardot, igual fotocopia de las respuestas dada por cada empresa a la S.S.P.D.”

⁶ Por la cual se expide el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

⁷ Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.

Para el caso concreto de la empresa ACUAGYR S.A. E.S.P., nos permitimos anexar las siguientes comunicaciones:

- Radicado SSPD 20198120396701 del 11 de abril de 2019 por el cual esta Superintendencia dio respuesta a su queja inicial.
- Radicado SSPD 20198120396691 del 11 de abril de 2019, por el cual esta Entidad trasladó su queja inicial a ACUAGYR S.A. E.S.P. para que atendiera sus peticiones según el escrito de fecha 01 de abril de 2019.
- Radicado SSPD 20194100773311 del 24 de septiembre de 2019, por el cual la Superservicios procedió a requerir a la Empresa de Aguas de Girardot, Ricaurte y la Región S.A. E.S.P. – ACUAGYR S.A. E.S.P., para que se pronunciara sobre los aspectos que motivaron su queja.
- Radicado SSPD 20194100773341 de la misma fecha, por el cual este ente de vigilancia y control dio respuesta preliminar a su petición.
- Radicado SSPD 20195291189332 del 21 de octubre de 2019, por el cual ACUAGYR S.A. E.S.P. dio respuesta al requerimiento hecho por la Superservicios.
- Radicado SSPD 20194101016601 del 19 de noviembre de 2019, por el cual esta Superintendencia profirió el pronunciamiento correspondiente, tomando como marco de referencia la información allegada por la empresa, así como la normatividad aplicable.

“2) por que la S.S.P.D., no se ha pronunciado o a sancionado a las empresas: toda vez que siguen abusando de su posición dominante y violando el decreto 1842 de 1994. El Art. 9 de la Ley 142 de 1994 y el Art. 29 de la Constitución Política”.

Teniendo en cuenta que no ha habido un proceso de denuncia específica en donde se hayan aportado las pruebas pertinentes y conducentes, de manera particular y concreta, que permitan concluir la violación al régimen de servicios públicos domiciliarios, esta Superintendencia no puede abrir un proceso de investigación y sanción a la empresa, particularmente a ACUAGYR S.A. E.S.P.

“3) Solicito sanciones y devoluciones a todos los usuarios que fuimos y que somos víctimas de todas las empresas”.

Con relación a esta solicitud, es pertinente repetir que, para adelantar un proceso sancionatorio contra una empresa prestadora del servicio, que para el presente caso correspondería a la empresa ACUAGYR S.A. E.S.P., es necesario que se adelante un proceso de investigación a partir de las pruebas y soportes que allegue el quejoso, pero para el caso de su queja, tal circunstancia no se dio por falta de concreción de una inconformidad en particular, además por la falta de pruebas que permitieran establecer la existencia de una trasgresión a la normatividad vigente por parte de la prestadora del servicio.

“4) ... le solicito a usted de manera muy respetuosa, se le requiera a la Doctora Natasha Avendaño, para que le requiera a todas las empresas en el país. Sobre el incumplimiento de la Constitución, la Ley y la Sentencia 793 del año 2012, sin excepción alguna. De esta manera le solicito a su persona fotocopia del requerimiento a la Superintendencia”. (sic).

Respecto de su solicitud *“para que le requiera a todas las empresas en el país”*, es una petición muy genérica, que no concreta un tema en particular, razón por la cual esta Superintendencia no puede adelantar acción alguna, habida consideración que las normas citadas hacen referencia a varios aspectos, además de que usted no especifica cuáles serían las empresas que estarían violando las normas, y cuales serían sus argumentos y pruebas para hacer tal solicitud.

Finalmente, nos permitimos invitarlo a que, si usted tiene una queja específica y concreta con sus correspondientes pruebas o soportes, la haga conocer a esta Superintendencia, para que, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, se adelanten las acciones que sean del caso en el marco de las atribuciones y competencias conferidas por la Constitución y la ley.

Atentamente,



OLGA ROCÍO YANQUEN CARO
Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata de Acueducto y Alcantarillado
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GRIAG
Revisó y aprobó: Olga Rocío Yanquen Caro – Coordinadora GRIAG

Anexo: radicados SSPD 20198120396701, SSPD 20198120396691, SSPD 20194100773311, SSPD 20194100773341, SSPD 20195291189332 y SSPD 20194101016601

Expediente Virtual No 2020420351600029E // 2020426170100461E