



20234261846531

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20234261846531

Fecha: 23/05/2023

GD-F-007 V.21

Página 1 de 6

Bogotá D.C.

Señores

Asunto: **Respuesta.**

Radicado SSPD Nro. 20235291138012 del 22 de marzo de 2023. Traslado por parte de la Senadora Aida Avella Esquivel correspondiente a la petición por quejas asociadas al costo de las tarifas y el cambio de los medidores a los usuarios de los servicios públicos de la empresa EMCALI EICE ESP.

Respetados señores:

Mediante el radicado enunciado en el asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) recibió traslado por parte de la Senadora Aida Avella Esquivel de la petición presentada por ustedes en la que manifiestan su inconformidad por los costos de los servicios de acueducto y alcantarillado y por cambio de medidores en la ciudad de Cali.

Tomando en consideración que la situación expuesta se asocia directamente con los servicios de acueducto y alcantarillado por tarifas y medidores partiendo del hecho que la Superservicios vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; esta Superintendencia mediante oficio, requirió a **EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI. E.I.C.E. E.S.P. - EMCALI EICE**

---

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución Nro. 20201000057315 del 09 de diciembre de 2020 modificada por la Resolución Nro. 20211000096695 de 19 de abril de 2021.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.  
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35  
Código postal: 110221  
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059  
sspd@superservicios.gov.co  
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6  
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales  
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.  
Código postal: 110221  
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001  
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003  
Cali. Calle 26 Norte nro. 6 Bis – 19. Código postal: 760046  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

**ESP.** con el propósito que se atienda su denuncia y se pronuncie sobre los hechos referidos en la misma

Resulta importante precisar que, el requerimiento antes indicado, se realizó con la finalidad de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste a la prestadora 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 el asunto.

De otra parte, en lo que respecta a su manifestación sobre la falta de control de las tarifas y del cambio de los medidores, de manera general se requerirá a la empresa y una vez tengamos la respuesta al requerimiento hecho por la Superservicios, le estaremos informando el resultado del análisis realizado por esta Superintendencia, así como las medidas a adoptar, si es del caso, de conformidad con las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Cabe aclarar que, en los casos particulares de reclamaciones de tarifas y medidores se pone de presente la normatividad, para su conocimiento y fines pertinentes.

En primer lugar, con relación al tema de los cambios de micromedidores, 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:

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

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. (...).”

Asimismo, la ley antes mencionada, respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores, señala:

**“ARTÍCULO 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”.

Frente a la medición del consumo, la misma norma establece:

**“ARTÍCULO 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 943 de 2021<sup>1</sup>, establece lo siguiente:

**ARTÍCULO 2.5.1.4. 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.

Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3 del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras del servicio de acueducto deberán adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En los sistemas de información del catastro de medidores se dejará constancia de las acciones previstas en el inciso primero del presente artículo.

**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.

Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos”.

**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”.

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

---

<sup>1</sup> “Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones”

**ARTÍCULO 2.5.3.4. 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.”

Sobre el retiro del medidor, el artículo 1.13.2.2.5. de la Resolución antes citada, establece:

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

“... 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 (...)”

En relación con la revisión, mantenimiento, reparación y reposición de los medidores de acueducto, la Resolución CRA 457 de 2008<sup>2</sup> y posteriormente compilado por la Resolución CRA 943 de 2021<sup>3</sup>, establece lo siguiente:

**“Artículo 2.5.1.4. 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.

---

<sup>2</sup> Resolución CRA 457 de 2008. 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.

<sup>3</sup> Resolución CRA 943 de 2021. Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.

Para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el inciso 3 del artículo 144 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras del servicio de acueducto deberán adoptar sistemas de información, que les permitan llevar y actualizar el catastro de medidores, de conformidad con lo establecido para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En los sistemas de información del catastro de medidores se dejará constancia de las acciones previstas en el inciso primero del presente artículo.

**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.

Por su parte, el costo de las revisiones será asumido por el suscriptor o usuario cuando estas no estén asociadas a desviaciones significativas y sean solicitadas por alguno de estos.

**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.

(Resolución CRA 151 de 2001, art. 2.1.1.4) (modificado por la Resolución CRA 457 de 2008, art. 1)".

De las normas parcialmente transcritas se colige que, es derecho de los usuarios del acueducto contar con instrumentos de medición cuyas medidas sean fiables, por lo tanto, es obligación de las empresas prestadoras garantizar que dichos instrumentos se encuentren calibrados y llevar a cabo la verificación de los mismos. En consecuencia, los prestadores poseen la facultad de realizar la verificación de los mismos por iniciativa propia o en los casos en los que se observen variaciones significativas del consumo. No obstante, de conformidad con lo establecido en la norma, la reposición, cambio o reparación del medidor solamente podrá ser efectuada por el prestador, cuando en el informe emitido por un laboratorio de calibración se indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

En ese sentido, de acuerdo con la normatividad actual, y con el fin de que los usuarios que se sientan afectados puedan adelantar las acciones pertinentes en defensa de sus derechos, debemos precisar que, todos los ítems cobrados a los usuarios a través de la factura, hacen parte del proceso de "facturación" que desarrolla la respectiva empresa, y por tanto cuenta con un procedimiento que se debe adelantar en sede de la prestadora del servicio, a través del proceso de reclamación que da lugar a una actuación administrativa, tal como se describe a continuación.

**"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 consagra 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 2016<sup>4</sup> (compilada con la Resolución 943 de 2021); **iv)** desviación significativa; **v)** aumento del consumo; **vi)** error de lectura; **vii)** error al aplicar la tarifa, y **viii)** ajuste por IPC, entre otros, causal que en todo caso debe ser investigada por la prestadora del servicio, en primera instancia, para que luego sí intervenga esta Superintendencia.

En tal sentido, se debe tener 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 interponer 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.

Así las cosas, 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 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 p

eticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios.

En consecuencia, 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

<sup>4</sup> Por la cual se modifica el rango de consumo básico.

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.

De conformidad con lo expuesto de manera precedente, esperamos haber atendido sus solicitudes, sin embargo, le reiteramos que una vez tengamos la respuesta al requerimiento hecho a la prestadora del servicio, le estaremos informando el resultado del análisis realizado por esta Superintendencia, así como las medidas a adoptar, si es del caso, de conformidad con las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



**OLGA ROCIO YANQUEN CARD**

Coordinadora Grupo de Atención Inmediata de Acueducto y Alcantarillado  
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Margie Rivas Rueda - Funcionaria GAIAG.  
Revisó: Olga Patricia Moreno M – Funcionaria GAIAG  
Expedientes: 2023426160300206E - 2023420380800157E