



20248705043501

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20248705043501**

Fecha: **13/11/2024 9:02:34**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 4

Neiva, Huila

Señora  
**LEONOR RIVEROS HERRERA**  
**LLANO LINDO**  
**Villavicencio/Meta**

**ASUNTO:** Respuesta a Radicado SSPD No. **20248704810762 de fecha 30/10/2024**

Respetada señora, cordial saludo:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibió petición y/o queja en la que manifiesta inconformidad relacionada con solicitud de instalación del equipo de medida, se le informa que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no puede resolver su solicitud, hasta cuando la empresa contra la cual presenta su inconformidad, conozca su reclamo y la resuelva en primera instancia.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 152 de la ley 142 de 1994 que establece, que hasta tanto la prestadora no resuelva primero su reclamo, esta superintendencia no puede revisar, si el actuar del prestador, es o no correcto.

Por tanto, se realiza traslado al prestador **CORPORACIÓN LLANO LINDO ASOCIACIÓN DE USUARIOS PRESTADOR AUTORIZADO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**, oficio No. **20248705043421** de fecha **13/11/2024**.

El Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 en su artículo **2.3.1.3.2.3.12**, se manifestó respecto a la obligación de instalación de medidores para el servicio público de acueducto:

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

La 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 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

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

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

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

De acuerdo con la norma transcrita, los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua y dichos medidores deberán cumplir con las condiciones técnicas señaladas en el contrato de condiciones uniformes.

A su vez, la disposición señala que los usuarios podrán adquirir los instrumentos de medición respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo, siempre que reúnan las características técnicas señaladas en las condiciones uniformes.

Frente a este tema, esta Oficina mediante Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-02, actualizado el 3 de junio de 2021, manifestó:

**“(…) 3.3. Derechos y obligaciones de los usuarios y personas prestadoras respecto de los instrumentos de medición.**

Como se ha venido reiterando, la utilización de los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles, constituye un derecho y una correlativa obligación de las partes del contrato de servicios públicos domiciliarios; de ahí que las personas prestadoras tengan la facultad de exigir, a través de los contratos uniformes, que “los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos” y éstos puedan adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan, siempre que reúnan las características técnicas previstas en el contrato.

Con lo anterior, se materializa el derecho de los usuarios a escoger libremente la persona que le suministre los bienes que requiera para usar el servicio, siendo así mismo, una variable del derecho a la libre elección del prestador, en los términos de lo previsto en el numeral 9.2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994. Así, siempre que haya oferta en el mercado de bienes o servicios, el usuario y/o suscriptor podrá escoger libremente la persona que repare o mantenga los equipos de medida, so pena de que el desconocimiento de las prerrogativas pueda conllevar conductas propias de abuso de posición dominante de las personas prestadoras frente a los usuarios, o restrictivas de la competencia entre ellas. (…)

### **3.5. Adquisición, instalación, ubicación y retiro de los medidores.**

#### **3.5.1. Servicio público domiciliario de acueducto.**

En consideración con lo mencionado, en la Ley 142 de 1994, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el artículo 9 de la Resolución CRA 413 de 2006, los suscriptores tienen derecho a escoger al proveedor de los bienes y servicios necesarios para recibir los servicios públicos domiciliarios, en ese

sentido, la adquisición del instrumento de medida se encuentra sujeto a la voluntad de éstos, siempre que los mismos cumplan con las especificaciones técnicas previstas por la persona prestadora, en virtud de los programas de micromedición.

Por su parte, en lo que tiene que ver con la instalación, la Resolución CRA **457 de 2008**, modificatoria de la Resolución CRA **151 de 2001**, señala en su artículo **3** que “En todo caso, al instalar un equipo de medida, éste deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicas”.

Así mismo, la Resolución reconoce la atribución que tiene la persona prestadora de determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse el medidor, en los casos donde este se instala por primera vez, aun cuando al tenor de lo previsto en el artículo **2.3.1.3.2.3.12** del Decreto Único Reglamentario **1077 de 2015**, en todos los casos “La entidad prestadora de los servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario. (...)” (Subraya fuera de texto)

Así mismo, es importante precisar que de acuerdo con el Decreto Único Reglamentario **1077 de 2015**, artículo **2.3.1.3.2.3.12**, los usuarios de manera voluntaria podrán adquirir los medidores directamente con el prestador del servicio, el cual deberá ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, instalación, obra civil o reemplazo, así como también brindar garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la prestadora.

Ahora, debe reiterarse que las características técnicas e instalación de los instrumentos de medición deberán ceñirse a lo estipulado en los contratos de condiciones uniformes, que, dicho sea de paso, en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, fue un aspecto regulado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en la Resolución **CRA 943 de 2021**. Específicamente, el artículo **6.1.6.1** de la Resolución mencionada establece el “Clausulado del modelo de contrato de servicios públicos para personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana”. La cláusula 13 de dicho modelo consagra:

**“Cláusula 13. CONDICIONES TÉCNICAS ACUEDUCTO.** Para la prestación del servicio público de acueducto, las partes del presente contrato, deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el Decreto 1077 de 2015 o el que lo modifique, adicione o aclare, así:

- Condiciones de acceso: Deben ser desarrolladas observando lo establecido en el artículo **2.3.1.3.2.2.6** del Decreto **1077 de 2015**.
- Con respecto a los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, según lo definido en los artículos **2.3.1.2.2** a **2.3.1.2.8** del Decreto 1077 de 2015.
- Régimen de acometidas y medidores según los artículos **2.3.1.3.2.3.8** a **2.3.1.3.2.3.17** del Decreto 1077 de 2015.
- Procedimientos para: instalación del medidor por primera vez, calibración de medidores, verificación de la condición metrológica de los medidores y retiro del medidor, según lo establecido en el artículo **2.5.1.4** de la presente resolución.

Los medidores tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Tipo:	-Velocidad _____ -Volumétrico _____ -Electromagnético _____ -Concéntrico _____ - Otro _____
Especificaciones adicionales del tipo de medidor:	-Telemetría _____ -Prepago _____ - Otro _____
Diámetro:	- _____ pulgadas
Caudal permanente (Q3):	- _____ m3/hora.
Rango de medición (R):	- _____

El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía de 3 años definido en el artículo **2.3.1.3.2.3.12.** del Decreto **1077 de 2015**"

Dichas características, deben estar señaladas por el prestador en el contrato de prestación del servicio, con el fin de que este no pueda abusar de su posición dominante y se garanticen al usuario los derechos que le asisten.

No obstante, se debe señalar que, si bien los modelos de contratos de condiciones están estipulados en la regulación, estos pueden presentar modificaciones a solicitud del prestador, el cual deberá contar con el concepto de legalidad para poder implementar dichas modificaciones.

Se le invita a consultar la herramienta virtual "Te Resuelvo" en el link <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>, donde podrá encontrar información sobre el estado de sus trámites y la radicación de peticiones, quejas y reclamos, habilitado por esta entidad para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP).

Por último, se le informa que esta entidad cuenta con la página web [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co), en donde encontrará información del sector de los mencionados servicios públicos domiciliarios y además podrá seguir a esta superintendencia en Facebook como Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y en Twitter como @Superservicios.

Cordialmente,



**PATRICIA ALMARIO ORTIZ**  
**Directora Territorial Suroriente**

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020 y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14/12/2020.

Proyectó: Adriana Andrea Alvarado D. – Profesional Dirección Territorial Suroriente  
Revisó: Luisa Fernanda Díaz L. - Profesional Dirección Territorial Suroriente