

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: RADS

Fecha: FRADS

NT-F-001. V.12

Página 1 de 12

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-102

Señor

XXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios”.

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento, corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual, los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal

¹ Radicado

TEMA: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN EN EL SERVICIO PUBLICO DE GAS DOMICILIARIO

Subtemas: Medición del consumo de los servicios públicos domiciliarios - Instrumentos de medición del servicio de gas combustible y su ubicación y Defensa del usuario en sede del prestador – Recursos y Procedencia.

² “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

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) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones 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

como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

“Que mi inmueble tiene rejas, pero hay Abseso (sic) para tomar lecturas de 9am 10pm por la existencia de un local comercial del cual me obligan a sacar el contador sin necesidad y además habiendo 2 números telefónicos en la puerta

Que me obligan hacer el proceso únicamente con ellos del cual es más costoso en comparación con los otros operadores que también hacen esos servicios y condicionan con multas para mí y para el operario que presta el mismo servicio o libre competencia porque según ellos todo lo que nosotros pagamos contador y sus componentes son de propiedad de cusiana gas degradando mi condición como usuario de servicios públicos domiciliarios según la ley de servicios públicos y violando mis derechos por lo anterior solicito respetuosamente lo siguiente

- 1. Normativa que regule este tipo de procedimiento como afectado*
- 2. certificar si lo que expone la empresa cusiana gas es legal según ley de servicios públicos y constitución del 91*
- 3. Según el oficio aquí enviado de cusiana gas cuando es procedente y cuando no el servicio de traslado de los medidores cuando es de difícil acceso y cuando no según ley de servicios públicos domiciliarios y si las amenazas proceden por parte de estas empresas (...)”*

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 994⁵

Ley 1437 de 2011

Ley 1755 de 2015

Decreto 1369 de 2020

Resolución CREG 067 de 1995⁶

Resolución CREG 108 de 1997⁷

Concepto Unificado SSPD-2009-2⁸

Concepto CREG 11074 de 2018⁹

CONSIDERACIONES

³ “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁴ “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

⁵ “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

⁶ “Por la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes”

⁷ “Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones”

⁸ Disponible para consulta en: https://normograma.info/sspd2024/compilacion/docs/concepto_superservicios_0002_2009.htm

⁹ Disponible para consulta en: https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/concepto_creg_0011074_2018.htm

Tal como se indicó previamente, en sede de consulta no es posible emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones jurídicas que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia y no tienen carácter obligatorio o vinculante, por cuanto se expiden conforme a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Adicionalmente, es importante señalar que, de conformidad con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1369 de 2020, la competencia de esta Superintendencia, en particular, el ejercicio de las funciones presidenciales de inspección, vigilancia y control se circunscribe exclusivamente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, específicamente en lo relacionado con la ejecución de las actividades propias de la prestación de dichos servicios o las actividades complementarias.

En este contexto, y con el propósito de ilustrar el tema consultado y absolver los interrogantes formulados, se realizarán algunas consideraciones en torno a los siguientes ejes temáticos: (i) de la medición del consumo de los servicios públicos domiciliarios; (ii) de los instrumentos de medición del servicio de gas combustible y su ubicación y (iii) de la defensa del usuario en sede del prestador – Recursos y Procedencia.

(i) De la medición del consumo de los servicios públicos domiciliarios

Sea lo primero señalar que el régimen aplicable a la medición del consumo y a los instrumentos de medición se encuentra previsto en la Ley 142 de 1994. En lo que respecta específicamente al servicio de gas, dicho marco normativo se complementa con lo dispuesto en las Resoluciones CREG 067 de 1995 y 108 de 1997, expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

Bajo este marco normativo, el numeral 9.1 del artículo 9 de la citada Ley 142 de 1994, establece que los usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a que sus consumos reales sean medidos por los prestadores, mediante los instrumentos de medición que la tecnología haya puesto a su disposición. La norma indica:

“ARTÍCULO 9. DERECHO DE LOS USUARIOS. *Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor:*

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley (...).
(...)

Por su parte, el artículo 144 ibídem, respecto de los instrumentos de medición dispone:

“ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. *Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen*

los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.”

En ese sentido, en los términos previstos en el contrato de condiciones uniforme, recae sobre los usuarios la obligación de adquirir, instalar, mantener y reparar los instrumentos de medida necesarios para registrar sus consumos, asegurando que estos cumplan con las especificaciones técnicas establecidas en las condiciones uniformes del contrato.

En concordancia con lo anterior, la norma garantiza el derecho de los usuarios a adquirir los bienes y servicios con el proveedor de su elección, sin que el prestador pueda oponerse a ello, siempre que los equipos cumplan con los requerimientos técnicos previamente definidos.

Por otro lado, el artículo 146 de la norma en mención establece que la medición del consumo debe ser el elemento esencial para determinar el precio que se cobra en la factura, con base en las metodologías tarifarias fijadas por la respectiva Comisión de Regulación. Esta medición, sin embargo, debe ser física y técnicamente posible. La norma señala:

“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.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales

cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas.

Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo la empresa cobrará el consumo medido. La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario. (...).” (Subrayado fuera de texto)

A la luz de lo anterior, la medición efectiva del consumo se erige como un elemento esencial en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en la medida en que garantiza que el cobro del servicio se fundamente en el consumo real del usuario; no obstante, de manera excepcional, cuando dicha medición no sea posible por causas no imputables a las partes, la normativa autoriza la utilización de mecanismos alternativos de estimación, a la vez que establece consecuencias jurídicas claras frente a su ausencia, de modo que, si esta es atribuible a la empresa, se le priva del derecho a exigir el pago, mientras que, si es imputable al usuario, puede dar lugar a la suspensión del servicio o a la terminación del contrato.

(ii) De los instrumentos de medición del servicio de gas combustible y su ubicación

Para una adecuada comprensión, resulta pertinente traer a colación algunas de las definiciones contenidas en el artículo 1º de la Resolución CREG 108 de 1997, con el propósito de identificar los elementos que integran la conexión domiciliaria del servicio de gas combustible, así como los que conforman su respectivo centro de medición, y de esta manera establecer con mayor claridad las responsabilidades tanto del usuario como del distribuidor en relación con la ubicación, instalación y retiro de los medidores. La norma en mención señala:

“ARTICULO 1o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente resolución se aplicarán las definiciones consagradas en las Leyes 142 y 143 de 1994, en sus disposiciones reglamentarias, y en especial las siguientes:

(...). CENTRO DE MEDICIÓN DE GAS: Conjunto de elementos formados por el medidor de gas, el regulador de presión y la válvula de corte general.

(...). EQUIPO DE MEDIDA: Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

(...). MEDIDOR DE GAS: Dispositivo que registra el volumen de gas que ha pasado a través de él.”

De lo anterior se concluye que: (i) el “centro de medición de gas” comprende el medidor de gas, el regulador de presión y la válvula de corte general, siendo esta última la encargada de controlar

el flujo de gas desde el medidor hacia la instalación interna; (ii) el “equipo de medida” abarca el conjunto de dispositivos destinados a medir o registrar el consumo de gas; y (iii) el “medidor de gas”, en sentido estricto, es el instrumento que cuantifica el volumen de gas efectivamente consumido.

Hecha la precisión, corresponde señalar que, en lo relativo a los instrumentos de medición del servicio de gas combustible, el numeral IV. 5.5. de la Resolución CREG 67 de 1995 establece lo siguiente:

“IV.5.5 MEDICIÓN Y EQUIPOS DE MEDICIÓN.

4.23. El distribuidor o el comercializador deberán instalar y mantener un medidor o dispositivo de medición para el servicio. El medidor estará ubicado en un lugar accesible para su lectura, salvo que se instalen dispositivos que permitan su lectura remota (...).”

En consecuencia, corresponde al distribuidor o comercializador instalar y mantener el medidor en un lugar accesible que permita la adecuada toma de lecturas correspondientes al consumo del usuario, salvo que se disponga de mecanismos de lectura remota.

En correspondencia con lo expuesto, esta Superintendencia, mediante el Concepto Unificado SSPD-2009-2 (actualizado el 03 de junio de 2021), señaló:

“(...) 3.5. Adquisición, instalación, ubicación y retiro de los medidores.

(...)

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

(...)

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

(...)

Por su parte, en materia de gas combustible, corresponde al distribuidor o al comercializador instalar y mantener un medidor o dispositivo de medición para el servicio, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo IV.5.5. de la Resolución CREG 067 de 1995, Código de Distribución de Gas Combustible por redes; sin embargo, en materia de transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por

razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores (...)

Así, como se señaló previamente, le compete al distribuidor determinar la ubicación de los medidores y, en su caso, podrá requerir a los suscriptores o usuarios la reubicación de estos, con el fin de garantizar el acceso adecuado, la correcta toma de lecturas de consumo, el mantenimiento y cualquier revisión técnica que resulte necesaria.

A este respecto, resulta pertinente citar el concepto 11074 de 2018 emitido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), que, en lo relativo a los medidores de gas combustible, señaló:

“(...) Con base en esta regulación, se establece que:

i. El usuario debe poner en consideración y someter a aprobación del distribuidor el diseño de la red interna, incluida la localización del equipo de medición el cual será instalado por este último. Cualquier modificación a estos elementos, incluida el traslado de los centros de medición, estará en consideración y aprobación del distribuidor.

(...).

Así las cosas, y en respuesta a su primera pregunta, el traslado de los centros de medición no puede realizarse sin previa aprobación de la empresa distribuidora.

(...).

4. La Resolución CREG 067 de 1995, cuyo Anexo General establece el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, establece lo siguiente:

(...).

f. El numeral 5.52 dispone que “(e)l usuario no adulterará ni modificará, ni retirará medidores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por el distribuidor o el comercializador (...)”.

En tal sentido, el usuario debe contar con la aprobación del distribuidor para el diseño de la red interna, incluida la ubicación del equipo de medición, y cualquier modificación, hasta el traslado de los centros de medición, requiere autorización previa del mismo; de igual manera, conforme a la Resolución CREG 067 de 1995, el usuario no puede alterar, modificar, retirar los medidores ni permitir el acceso a los equipos, salvo al personal autorizado por el distribuidor o comercializador.

Aunado a lo anterior, debe precisarse que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4.13 de la citada resolución, los equipos, incluido el medidor, constituyen propiedad del usuario, y toda modificación que cuente con la aprobación del distribuidor deberá ejecutarse por cuenta del mismo usuario. La Resolución señala:

“(...). 4.13. Los elementos necesarios para la acometida, según lo definido en el artículo 14.17 de la Ley 142 de 1994, deberán ser suministrados por el distribuidor e

instalados por él mismo. Los elementos y su instalación, por personal habilitado de la empresa (Resolución 039 del 23 octubre de 1995), estarán a cargo del usuario. Estos equipos, incluyendo el medidor, serán de propiedad del usuario. El usuario deberá pagar el costo de todo el equipo de conexión requerido para su servicio y el costo de su instalación

(...)

4.16. La modificación en la ubicación de la tubería de servicio existente y/o instalaciones de medición solicitada por el usuario debe ser sometida a consideración de la empresa distribuidora. En caso de ser aprobada se realizará con cargo al usuario. En caso de no ser aprobada, la empresa deberá notificar al Usuario exponiendo las razones del caso.”

No obstante, dado que la propiedad del equipo de medición corresponde al usuario y es este quien asume los costos de los elementos y su instalación, el prestador deberá contar con su consentimiento para que la instalación pueda llevarse a cabo, debiendo el usuario proporcionar un espacio adecuado para el medidor y el equipo conexo, de acuerdo con lo señalado en el numeral 5.51 de la citada resolución, la cual establece:

“(...) 5.51. El usuario proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor y equipo conexo. Dicho espacio estará tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio y estará así mismo adecuadamente ventilado, seco y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas y de fácil acceso para los empleados del distribuidor o el comercializador.”

(iii) De la defensa del usuario en sede del prestador – Recursos y Procedencia

En lo que respecta a los mecanismos de defensa del usuario en sede del prestador, conviene señalar que estos se encuentran regulados por la Ley 142 de 1994. En particular, el artículo 152 dispone que es de la esencia del contrato de servicios públicos el derecho del suscriptor y/o usuario a presentar peticiones respetuosas ante los prestadores. A continuación, se expone su contenido:

“ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. *Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.*

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.”

Cabe precisar que, si la respuesta emitida por el prestador no satisface al reclamante, este podrá interponer: (i) el recurso de reposición ante el mismo prestador y (ii) en subsidio, el recurso de apelación ante esta Superintendencia.

Lo anterior, siempre que se trate de decisiones relacionadas con la negativa del contrato, la suspensión, terminación, corte y/o la facturación del servicio, en los términos previstos en el artículo 154 ibídem, el cual dispone:

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.*

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.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.”

En observancia de lo anterior, los usuarios o suscriptores del servicio se encuentran legitimados para interponer ante los prestadores, las peticiones, quejas o recursos frente a aquellas decisiones que afecten la prestación del servicio público o la ejecución del contrato de condiciones uniformes.

Asimismo, les asiste el derecho de controvertir las decisiones de los prestadores relativas a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación; para lo cual podrán interponer el recurso de reposición, ante la propia empresa, y en subsidio el de apelación, cuya competencia para resolver corresponde a esta Superintendencia.

De este modo, ante la inconformidad del suscriptor, el interesado deberá radicar una reclamación ante el prestador y de persistir el desacuerdo frente a la respuesta obtenida, el usuario se encuentra legitimado para interponer el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación, con el propósito de que se revise la actuación del prestador.

Así, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) asegura la defensa de los derechos de los usuarios en sus interacciones con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en el marco del principio del debido proceso, aplicable tanto a los

procedimientos judiciales como administrativos, el cual debe garantizarse desde el inicio hasta la culminación de cualquier actuación administrativa.

En ese orden de ideas, las empresas están obligadas a resolver las reclamaciones de los usuarios observando los principios que rigen las actuaciones administrativas, entre otros, los de buena fe, igualdad, imparcialidad, transparencia, responsabilidad y celeridad. Asimismo, deben atender las particularidades propias de la respuesta a los derechos de petición, bajo las reglas establecidas en el Título II de la Ley 1437 de 2011 (Sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) y en el artículo 152 y ss. de la Ley 142 de 1994.

Del mismo modo, en el trámite de PQRs (Peticiones, Quejas y Reclamos) de los ciudadanos, la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1369 de 2020 le otorgan competencias a la SSPD, para la defensa del usuario en sede del prestador, con el fin de asegurar que las decisiones proferidas por estos últimos respeten los principios de legalidad y debido proceso.

En ese sentido, los artículos 79 de la Ley 142 de 1994 y 6° del Decreto 1369 de 2020 atribuyeron a esta Superintendencia funciones orientadas principalmente a:

- i. Actuar en segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios, a través del recurso de apelación;
- ii. Conocer el recurso de queja presentado por los usuarios ante el rechazo del recurso de apelación;
- iii. Sancionar a los prestadores que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios;
- iv. Adoptar las decisiones necesarias para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto ficto originado del silencio administrativo positivo.

En síntesis, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) tiene la función de garantizar la defensa de los derechos de los usuarios de servicios públicos, asegurando que las empresas actúen con imparcialidad, objetividad y conforme a la normativa vigente en la resolución de PQRs. Los mecanismos de inspección, vigilancia y control establecidos buscan asegurar que las decisiones sean legales y fundamentadas, proporcionando certeza de que los derechos de los usuarios serán respetados.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- La medición del consumo constituye un derecho de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, establecido en el artículo 9.1 de la Ley 142 de 1994, garantizando que los cobros se fundamenten en el consumo real mediante instrumentos de medición adecuados y técnicamente confiables, siendo el consumo la base principal del precio facturado.
- Los instrumentos de medición, incluido el medidor de gas, son, por regla general, propiedad del usuario, quien debe asumir los costos de adquisición, instalación, mantenimiento y reposición, garantizando que dichos equipos cumplan con las

especificaciones técnicas establecidas en las condiciones uniformes del contrato, conforme a lo dispuesto en los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y en la Resolución CREG 067 de 1995, numeral 4.13.

- La instalación, ubicación, modificación o traslado del medidor se encuentra sujeta a las condiciones técnicas y a la aprobación del distribuidor o comercializador, en atención a criterios de accesibilidad, seguridad, mantenimiento y correcta medición del consumo, conforme a los numerales 5.5 y 5.51 de la Resolución CREG 067 de 1995 y la Resolución CREG 108 de 1997.

En tal sentido, la reubicación del medidor puede ser exigida cuando la ubicación actual impida la adecuada lectura, inspección o verificación técnica, o cuando existan razones objetivas de seguridad, aspectos que pueden estar contemplados en las condiciones uniformes del contrato, las cuales podrán establecer que los equipos de medida se instalen en zonas de fácil acceso, incluso desde el exterior del inmueble, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 30 de la Resolución CREG 108 de 1997.

- El usuario tiene derecho a adquirir los equipos con el proveedor de su elección, siempre que cumplan con los requerimientos técnicos establecidos por el prestador, y cualquier modificación autorizada por el distribuidor será ejecutada por cuenta del usuario, garantizando la plena responsabilidad sobre los costos y mantenimiento de los equipos.
- La ausencia de medición del consumo genera efectos jurídicos diferenciados según su causa: cuando se debe a acción u omisión de la empresa prestadora, esta pierde el derecho a exigir el pago correspondiente por el servicio; en cambio, si la imposibilidad de medición es imputable al usuario por falta de acceso al medidor, podrá justificar la suspensión del servicio o incluso la terminación del contrato, en atención a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Esta previsión tiene por objeto garantizar que la facturación se base en consumos reales y proteger tanto los derechos del usuario como la correcta prestación del servicio, evitando que la imposibilidad de medición no sea utilizada de manera indebida para el cobro o para la condicionar la continuidad del suministro.
- Los prestadores están obligados a atender y resolver las reclamaciones de los usuarios observando los principios de buena fe, igualdad, imparcialidad, transparencia, responsabilidad y celeridad, bajo las reglas previstas en el Título II de la Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015) y los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, tiene competencia para actuar en segunda instancia frente a los reclamos de los usuarios mediante el recurso de apelación, conocer recursos de queja ante la negativa del recurso de apelación, sancionar a los prestadores que incumplan sus obligaciones y adoptar las decisiones necesarias para hacer efectiva la ejecutoriedad de los actos administrativos, garantizando así la protección efectiva de los derechos de los usuarios y la legalidad en la prestación del servicio.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

MARIA CAMILA LOZANO MARTINEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)