

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página 1 de 11

Bogotá, D.C.,

**CONCEPTO SSPD-OJ-2026-265**

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Ref. Solicitud de concepto<sup>1</sup>**

## **COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020<sup>2</sup>, la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) 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 como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011<sup>3</sup>, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Radicado

TEMA: SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO.

Subtema: Procedencia del cambio de medidores.

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

<sup>3</sup> “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

<sup>4</sup> “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.”

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

De igual forma, en sede de consulta esta Superintendencia no decide situaciones particulares y concretas ni emite órdenes sobre casos específicos, y tampoco 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<sup>5</sup>, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001<sup>6</sup>.

## CONSULTA

La consulta se orienta a establecer si una empresa prestadora del servicio público domiciliario de acueducto puede cambiar el medidor sin el consentimiento del suscriptor o usuario y si, el usuario debe asumir su costo cuando la decisión del cambio proviene de la empresa.

En ese sentido, la respuesta a lo consultado será efectuada en el acápite de conclusiones, previa exposición de las consideraciones generales aplicables.

## NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política de Colombia.

Ley 142 de 1994.

Ley 689 de 2001.

Decreto 1077 de 2015<sup>7</sup>.

Resolución CRA 943 de 2021<sup>8</sup>.

Resolución 330 de 2017 del MVCT<sup>9</sup>.

Concepto SSPD-OJ-2025-356.

Concepto SSPD-OJ-2025-271.

Concepto SSPD-OJ-2021-808.

Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-02.

## CONSIDERACIONES

Con el objeto de absolver la consulta presentada, es preciso aclarar que en sede de consulta no se emiten pronunciamientos y/o deciden situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

De igual manera, se reitera que esta Superintendencia no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que,

---

<sup>5</sup> "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."

<sup>6</sup> "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994."

<sup>7</sup> "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio."

<sup>8</sup> "Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones."

<sup>9</sup> "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009."

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.

Bajo este entendimiento, el presente pronunciamiento tiene naturaleza conceptual y se circunscribe al análisis del régimen jurídico aplicable a la consulta formulada, sin que comporte decisión sobre situaciones particulares ni sustituya las competencias atribuidas por el ordenamiento jurídico a otras autoridades administrativas.

Hecha la anterior aclaración, previo a dar respuesta a las preguntas planteadas se procede a efectuar algunas consideraciones generales que brinden elementos de análisis y orienten la consulta, respecto de los instrumentos de medición en el servicio público domiciliario de acueducto, su reposición y el responsable de sus costos.

Para iniciar, es preciso mencionar que el marco normativo vigente aplicable a la medición de consumos, instrumentos de medición y cambio de medidores se encuentra consagrado principalmente en la Ley 142 de 1994, en la cual se desarrolla el régimen general de los servicios públicos domiciliarios; Adicionalmente, para los servicios de acueducto y alcantarillado en el Decreto 1077 de 2015 y la Normativa expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) tal y como lo es la Resolución CRA 943 de 2021 compilatoria de distintas Resoluciones emitidas por este ente regulador.

El artículo 9.1 de la Ley 142 de 1994 establece que los usuarios tienen derecho a "obtener de las empresas *la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados*". El artículo 146 de la misma ley dispone que "*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*".

En desarrollo del derecho de los usuarios a una medición exacta de sus consumos y del deber correlativo de las empresas de facturar únicamente lo efectivamente consumido, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 establece el régimen aplicable a los instrumentos de medición, disponiendo expresamente que:

***“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.”*

En consecuencia, el prestador puede establecer, en las condiciones uniformes del contrato, la obligación para que los usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos que sean necesarios para realizar la medición de sus consumos, a satisfacción del prestador; no obstante, no es responsabilidad del usuario cerciorarse del funcionamiento adecuado del medidor.

En esa misma línea, la norma aclara que los usuarios también tienen el derecho de adquirir los bienes y servicios respectivos con el proveedor de su preferencia y el prestador deberá aceptarlos siempre y cuando reúnan las características técnicas preestablecidas en el contrato de condiciones uniformes.

En este sentido son dos las condiciones por las que un prestador podrá solicitar cambio o reparación del instrumento de medida a un usuario: (i) la primera, cuando se establezca que el mal funcionamiento del medidor no permite determinar de forma adecuada y precisa los consumos; y, (ii) la segunda, cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Sobre este tema, en cuanto a los servicios de acueducto y alcantarillado, el artículo 2.3.1.3.2.3.11. del Decreto 1077 de 2015 dispone:

***“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 quién 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 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. (Decreto 302 de 2000, artículo 14).*** (Subraya y negrilla fuera de texto)

Concretamente, en cuanto al cambio de medidor en los servicios de acueducto y alcantarillado, el artículo 2.3.1.3.2.3.16. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, indica:

**“ARTICULO 2.3.1.3.2.3.16. 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. En tales casos, el suscriptor o usuario pagará a la entidad prestadora de los servicios públicos, según la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los precios vigentes, así como de los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor en un plazo máximo de seis (6) meses.**

**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 caso de requerirse el cambio del medidor, el suscriptor o usuario tendrá la opción de adquirirlo a quien a bien tenga, evento en el cual, si éste reúne las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes, la empresa deberá aceptarlo, o la empresa podrá suministrarlo previa autorización del suscriptor. 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.** (Subraya fuera de texto)

Según estos artículos, el prestador de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado puede cambiar el medidor cuando este no tenga el diámetro adecuado. En este caso, el usuario o suscriptor debe pagar a la empresa prestadora la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, así como los materiales derivados de las obras necesarias para el cambio.

El prestador también podrá solicitar el cambio o la reparación cuando exista una falla en el instrumento de medida. Para ello, es necesario que el prestador lo retire temporalmente para verificar su estado. Si como resultado de la revisión se advierte una falla, se le concederá al usuario la opción de repararlo si es técnica y económicamente viable.

Si se requiere el cambio, el suscriptor podrá adquirirlo con el proveedor de su preferencia y el prestador de servicios deberá aceptarlo, siempre que cumplan con las condiciones técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes. En este caso, la empresa podrá suministrar el medidor, previa autorización del suscriptor.

En cualquier caso, el cambio de equipo de medición corre a cargo del usuario.

Adicionalmente, no puede perderse de vista que, ante la solicitud del prestador al usuario de un cambio en el medidor, éste tiene un periodo de facturación para realizarlo. Pasado un período de facturación, si el usuario no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar

los medidores, el prestador podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor, quien deberá asumir los valores correspondientes.

En todo caso, para los servicios de acueducto y alcantarillado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA expidió la Resolución 413 de 2006, hoy compilada en la Resolución 943 de 2021, en la que determinó un procedimiento especial para la revisión de los medidores y su eventual retiro. Al respecto, indican los artículos 1.13.2.2.4. y 1.13.2.2.5. de esta norma:

**“ARTÍCULO 1.13.2.2.4. DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES.** *En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.*

*Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.*

*En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la empresa, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionando con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.*

*En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.*

*De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente artículo sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario. Si este último se negare a suscribir el acta, se seguirá la regla consagrada en el inciso 2o del siguiente artículo.”*

*(Resolución CRA 413 de 2006, art. 12).*

**“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.*

*Si el suscriptor o usuario se niega a firmar el acta respectiva, el funcionario de la empresa dejará constancia explicando las razones que motivan la no suscripción del acta por parte del suscriptor o usuario y esta deberá contar con la firma de dos (2) testigos diferentes al personal de la empresa.*

*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.*

*El suscriptor o usuario tendrá la opción de reemplazarlo o repararlo asumiendo los costos correspondientes.*

*Si la reparación o el reemplazo la realiza alguien diferente del prestador, el suscriptor deberá enviarlo a este para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los cuales el suscriptor o usuario, presente un informe de calibración del equipo de medida expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el artículo 1.13.2.2.2, de la presente resolución. Si por el contrario el usuario o suscriptor no presenta dicho informe, el prestador podrá, a cargo del suscriptor o usuario, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.*

*El prestador será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el suscriptor o usuario tendrá la posibilidad de consignar las observaciones que considere pertinentes respecto de la forma en que el prestador procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. El prestador deberá registrar las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.*

*En caso de no instalarse el medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, será aplicable la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el suscriptor o usuario hubiere tomado las medidas allí establecidas, el prestador podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo.*

**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. Iguaes requisitos deberán cumplir los medidores*

*provisionales". (Resolución CRA 413 de 2006, art. 13) (modificado por Resolución CRA 457 de 2008, art. 4).*

Así, es claro que sin importar el motivo por el cual se realiza el cambio del medidor y su respectivo retiro, debe observarse lo establecido en el contrato de condiciones uniformes, así como lo establecido en las disposiciones regulatorias y en especial las establecidas en los artículos 1.13.2.2.4. y 1.13.2.2.5. de la Resolución CRA 943 de 2021.

Sobre el cambio de medidores esta Oficina Asesora Jurídica a través del Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-02, actualizado el 3 de junio de 2021, señaló lo siguiente:

***"(...) 3.6. Cambio de medidores.***

*En atención a lo previsto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, son dos las causas por las cuales deben reemplazarse o repararse los medidores a costa del usuario y a satisfacción de la empresa: i) Por mal funcionamiento o ii) Por desarrollo tecnológico. En cualquier caso, si el suscriptor, pasado un período de facturación no ha tomado las acciones para hacerlo, la persona prestadora podrá hacerlo por cuenta del usuario. Tratándose de los servicios de acueducto y alcantarillado, debe recordarse que el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, exige al prestador el aviso de la visita de revisión o retiro provisional.*

*Las causales anotadas son independientes y autónomas, de forma tal que no se puede predicar el mal funcionamiento en virtud de un desarrollo tecnológico, ni un cambio por desarrollo tecnológico como consecuencia de un mal funcionamiento.*

*En efecto, la primera de ellas obedece estrictamente a que el funcionamiento del medidor no permite determinar en forma adecuada los consumos, de forma que posiblemente existan fallas o irregularidades y por consiguiente la necesidad de que se pongan en conocimiento del usuario y/o suscriptor las razones para reponer o reparar el equipo de medida, junto con el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC o quienes tengan tales funciones.*

*Por su parte, la segunda causal se encuentra sujeta a la existencia de instrumentos de medida más precisos, cuyo tratamiento no dista de aquél referido al mal funcionamiento. No obstante, por ejemplo, tratándose de los servicios de energía y gas, la Resolución CREG 038 de 2014, incluye no solo estas dos causas, sino el hurto o el mutuo acuerdo, mientras que, como se anotó con anterioridad, para el sector de acueducto y alcantarillado, el diámetro no adecuado del aparato de medida también supone una razón para su cambio, según lo señala el artículo 2.3.1.3.2.3.16. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015. (...) (subraya fuera de texto).*

*Así las cosas, el cambio de los equipos de medida debe obedecer a: (i) un real y demostrable avance tecnológico que garantice una medición de los consumos más precisos, o (ii) un mal funcionamiento del medidor que impida determinar en forma adecuada los consumos de los usuarios. En todo caso, dicho cambio no puede ser al arbitrio de los prestadores, toda*

**vez que deberá ser realizado a través de un debido proceso que permita establecer una u otra razón de cambio por parte del prestador**". (Subraya fuera de texto).

Ahora bien, a través del concepto SSPD-OJ-2021-808, reiterado por el concepto SSPD-OJ-2025-271, esta Oficina se ha pronunciado en relación con el procedimiento requerido para el cambio de medidor en el sector de acueducto y alcantarillado en los siguientes términos:

*"También es preciso indicar que, de conformidad con el citado artículo 1.13.2.2.5. de la Resolución CRA 943 de 2021, cuando se retire el medidor, el prestador deberá instalar un medidor provisional y, en el caso de no efectuar tal instalación, se aplicará lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en el evento de que el suscriptor o usuario del servicio considere que el cambio del dispositivo no obedece realmente a un avance o desarrollo tecnológico, o que no se le garantizó el debido proceso durante el procedimiento de reemplazo, puede presentar la respectiva denuncia ante esta Superintendencia, con el propósito de que se adelante la investigación administrativa correspondiente y, de ser el caso, se imponga la sanción a que haya lugar por la violación del régimen de los servicios públicos domiciliarios por parte del prestador.*

*En este sentido, para el cambio o retiro del medidor, el prestador debe garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones descritas pues representan una garantía para el usuario y aseguran el cumplimiento del debido proceso."*

El reemplazo de medidores por avances tecnológicos constituye un derecho legítimo de las empresas prestadoras, amparado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994. Esta disposición legal reconoce expresamente el desarrollo tecnológico como causal autónoma para la actualización de los dispositivos, sin requerir justificación por mal funcionamiento.

Los usuarios están obligados a asumir los costos de dicha modernización, garantizando así la eficiencia del servicio y el cumplimiento de estándares técnicos actualizados. La normativa, incluyendo el aviso previo exigido por la Resolución CRA 413 de 2006, actualmente compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, establece un marco claro y equilibrado que protege tanto los intereses de las empresas como los derechos de los suscriptores, asegurando que las innovaciones tecnológicas se implementen con transparencia y respaldo jurídico, siempre que cumpla el debido proceso señalado en la norma.

De lo anterior se tiene que respecto al funcionamiento de los medidores es obligación de los usuarios reparar o reemplazar los medidores, a satisfacción de las empresas, bajo dos causales: cuando se establezca que no permiten determinar en forma adecuada los consumos, para lo cual, la empresa debe demostrar que el medidor no cumple con los requisitos técnicos establecidos por esta Comisión o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Para estos efectos, reiteramos en caso de que la empresa proceda a retirar el medidor para su revisión, la empresa prestadora del servicio público debe seguir el procedimiento definido en el contrato de condiciones uniformes y garantizar al usuario el cual se encuentra sujeto a los derechos al debido proceso y defensa por parte del usuario.

En el caso en que de conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el usuario deba reemplazar el medidor, la empresa debe comunicar al usuario por escrito y con toda claridad qué tipo de irregularidades identificó en el medidor y por qué razones se debe reponer o reparar el equipo de medida; con dicha comunicación, debe adjuntar el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe técnico de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado.

Comunicada la decisión al usuario, este último podrá elegir para la adquisición del nuevo equipo de medida a la empresa respectiva o a otro proveedor en el mercado, claro está, cumpliendo en todo caso con las características técnicas establecidas en las condiciones uniformes del contrato.

Así mismo, transcurrido un periodo de facturación, si el usuario no ha tomado las acciones necesarias para reemplazar el medidor, la empresa está autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario.

De esta forma, ante el cambio de los instrumentos de medida en cualquiera de los servicios debe observarse lo establecido en el contrato de condiciones uniformes y en las disposiciones regulatorias. En el caso de que el usuario o suscriptor considere que el cambio del dispositivo no se enmarca en alguna de las causales o que no se le garantizó el debido proceso durante el procedimiento de reemplazo, este puede presentar la respectiva denuncia ante esta Superintendencia, con el propósito de que se adelante la investigación administrativa correspondiente y, de ser el caso, se imponga la sanción a que haya lugar por la violación del régimen de los servicios públicos domiciliarios por parte del prestador.

En todo caso, la reglamentación técnica respecto de las características adecuadas para el funcionamiento de los medidores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, deben atender a lo señalado por el fabricante y a los requisitos establecidos en el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico, adoptado a través de la Resolución 330 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, entidad que tiene a cargo la vigilancia de su cumplimiento.

## CONCLUSIONES

Con fundamento en las consideraciones expuestas, esta Oficina Asesora Jurídica responde la consulta en los siguientes términos:

- El prestador del servicio público de acueducto puede cambiar el medidor únicamente cuando: i) el equipo no permite determinar adecuadamente el consumo; ii) el desarrollo tecnológico dispone de instrumentos más precisos; o iii) el medidor no tiene el diámetro adecuado para el servicio.
- El cambio no puede obedecer a la sola voluntad del prestador ni a una campaña general sin justificación técnica aplicable al equipo del usuario.

- Cuando el cambio se fundamente en el presunto mal funcionamiento del medidor, la empresa debe respetar el procedimiento aplicable: informar la revisión o retiro, levantar acta, permitir el acompañamiento del usuario o de un técnico de su confianza y entregar el resultado de la revisión practicada por laboratorio acreditado.
- El usuario tiene derecho a reparar el medidor, si ello es técnica y económicamente viable, o a adquirir el nuevo equipo con el proveedor de su elección, siempre que cumpla las especificaciones técnicas previstas en el contrato de condiciones uniformes.
- Si la empresa suministra el nuevo medidor, deberá contar con autorización previa del suscriptor, salvo que, comunicada válidamente la necesidad de reparación o reemplazo, haya vencido un período de facturación sin que el usuario haya adoptado las acciones correspondientes.
- Vencido dicho término, la empresa podrá reparar o reemplazar el equipo por cuenta del usuario, siempre que haya acreditado la causal, respetado las garantías procedimentales y observado las condiciones previstas en la ley, la regulación y el contrato de condiciones uniformes.
- El costo del instrumento de medida de consumo podrá trasladarse al usuario cuando se cumplan los presupuestos legales y regulatorios para ello.
- Si el usuario considera que el cambio o el cobro no está sustentado, puede presentar petición, queja o reclamo ante la empresa y, contra la decisión que resuelva su reclamación, interponer los recursos de reposición y, en subsidio, apelación previstos en la Ley 142 de 1994 ante la SSPD.
- La SSPD podrá conocer de los hechos en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control, pero no resuelve en sede de consulta situaciones particulares ni sustituye a la empresa en la adopción de decisiones sobre cada caso concreto. En ese sentido, la procedencia del cambio y del cobro en un caso concreto requiere analizar las circunstancias particulares, por lo que no puede determinarse mediante un concepto general de esta Oficina.

Cordialmente,

**CRISTIAN HERNÁN BURBANO SANDOVAL**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)